



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор

  
Ю.Ю. Михальчевский

«30» мая 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ  
СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):

**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника:

**бакалавр**

Форма обучения:

**заочная**

Санкт-Петербург

2023

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» являются формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области планирования и организации деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у обучающихся экономического мышления и конкретных приемов решения задач производственной деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте;

- знакомство с теоретическими основами функционирования рыночной экономики, с сущностью экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения;

- знакомство с основами механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта;

- знакомство с основными формами обслуживания и сервисными технологиями, с теоретическими основами организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте;

- знакомство с методами поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания;

- знакомство с основами механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

- знакомство обучающихся с видами социального взаимодействия в процессе обслуживания на транспорте; способами определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания на транспорте; методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания на транспорте;

- 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;

- 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 с методами определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания;

- 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 с методами осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, с мотивацией потребителей и конкурентов в

зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с механизмом формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

– знакомство с методами определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

– знакомство с клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

– знакомство с методами управления туристско-рекреационными проектами, с методами планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с основами организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

– знакомство с основами механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, с механизмом проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и с методами определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с методами разработки и использования типовых технологических процессов, с методами формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, с методами взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной

деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

– знакомство с основами механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, с методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, с механизмом организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

– знакомство с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с механизмом организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

– знакомство с методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

– изучение основ российской правовой системы и законодательства, основ применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса;

– изучение хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте и путей повышения ее эффективности.

Дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

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

Дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» базируется на результатах обучения, сформированных у обучающихся при освоении дисциплин: «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение профессиональной деятельности», «Экономика и предпринимательство», «Экономика предприятия сервиса», «Менеджмент в сервисе», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Маркетинг», «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

Дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» является обеспечивающей для дисциплин: «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», «Управление активами сервисных предприятий на транспорте», «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса», «Технико-экономическое обоснование инвестиционных и инновационных проектов в сервисе».

Дисциплина изучается на 3 курсе (в 6 семестре).

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

Процесс освоения дисциплины «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» направлен на формирование следующих компетенций:

| Код компетенции                 | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции  |
|---------------------------------|---|
| <b>УК-1</b>                     | <b>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</b>   |
| ИД <sup>1</sup> <sub>УК-1</sub> | Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации  |
| ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub> | Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач  |
| ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub> | Владеть навыками применения системного подхода для решения поставленных задач   |
| <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>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                                |

| Код компетенции                  | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции   |
|----------------------------------|--|
| ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>  | Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений   |
| <b>УК-3</b>                      | <b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>   |
| ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub>  | Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде  |
| ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub>  | Умеет определять и реализовывать свою роль в команде   |
| ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>  | Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия  |
| <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>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-2</b>                     | <b>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>   |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-2</sub> | Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности  |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-2</sub> | Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-2</sub> | Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых  |

| Код компетенции                  | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции  |
|----------------------------------|---|
|                                  | необходимо осуществление 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   |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub> | Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг   |
| <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   |
| <b>ОПК-6</b>                     | <b>Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</b>   |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-6</sub> | Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере   |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-6</sub> | Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг  |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-6</sub> | Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями   |
| <b>ОПК-7</b>                     | <b>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b> |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-7</sub> | Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности  |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-7</sub> | Соблюдает положения нормативно-правовых актов,  |



| Код компетенции                 | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции   |
|---------------------------------|--|
|                                 | регулирующих охрану труда и технику безопасности   |
| <b>ПК-1</b>                     | <b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм</b> |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub> | Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг   |
| <b>ПК-2</b>                     | <b>Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий</b>   |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub> | Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта  |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub> | Участствует в организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта  |
| <b>ПК-3</b>                     | <b>Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг</b>  |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub> | Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий  |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub> | Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства                                |
| <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</b>                                      |

| Код компетенции                 | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции   |
|---------------------------------|--|
|                                 | <b>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                             |
| <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 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   |

### **Планируемые результаты изучения дисциплины:**

Знать:

– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из

действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

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

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

– методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); механизмы контроля деятельности предприятий

(подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (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 и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);

– методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

Уметь:

– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); применять алгоритм использования системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

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

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

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

– применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); применять механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (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 и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– применять основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); применять правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); применять основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– применять методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);

– применять методы управления туристско-рекреационными проектами, применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);



– применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

Владеть:

– способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); способностью применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере

организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); способностью применять алгоритм использования системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

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

– способностью применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); способностью применять методы осуществления

поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); способностью применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); способностью применять механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); способностью применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий

сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– способностью применять основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); способностью применять правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); способностью применять основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– способностью применять методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); способностью применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);

– способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами, способностью применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); способностью применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и способностью применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); способностью применять методы разработки и использования типовых

технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, способностью применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, способностью применять механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);

– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>).

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа.

| Наименование                  | Всего часов | Курс (семестр)     |
|-------------------------------|-------------|--------------------|
|                               |             | 3 курс (6 семестр) |
| Общая трудоемкость дисциплины | 216         | 216                |
| Контактная работа:            | 14,5        | 14,5               |
| лекции                        | 6           | 6                  |

| Наименование                                    | Всего часов | Курс (семестр)     |
|---|-------------|--------------------|
|   |             | 3 курс (6 семестр) |
| практические занятия                            | 6           | 6                  |
| семинары  | —           | —                  |
| лабораторные работы                             | —           | —                  |
| курсовая работа (проект)                        | —           | —                  |
| Самостоятельная работа обучающихся              | 195         | 195                |
| Промежуточная аттестация:                       | 9           | 9                  |
| контактная работа                               | 2,5         | 2,5                |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 6,5         | 6,5                |

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

| Темы дисциплины  | Количество часов | Компетенции |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|--|------------------|-------------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|----------------------------|--------------------|
|  |                  | УК-1        | УК-2 | УК-3 | УК-6 | ОПК-1 | ОПК-2 | ОПК-3 | ОПК-4 | ОПК-5 | ОПК-6 | ОПК-7 | ПК-1 | ПК-2 | ПК-3 | ПК-4 | ПК-5 |                            |                    |
| 1  | 2                | 3           | 4    | 5    | 6    | 7     | 8     | 9     | 10    | 11    | 12    | 13    | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   | 19                         | 20                 |
| Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг  | 8,5              | +           | +    | +    | +    | +     | +     | +     | +     | +     | +     | +     | +    | +    | +    | +    | +    | ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС        | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте | 8,5              | +           | +    | +    | +    | +     | +     | +     | +     | +     | +     | +     | +    | +    | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании                  | 8,5              | —           | +    | —    | —    | +     | +     | —     | +     | +     | —     | —     | +    | +    | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |
| Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте                              | 8,5              | —           | +    | —    | —    | +     | +     | —     | +     | +     | —     | —     | +    | +    | +    | +    | +    | Л, ПЗ, МРК, СРС            | УО, СЗ, Кр         |

| 1   | 2   | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19              | 20         |
|---|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|------------|
| Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте  | 8,5 | + | + | - | - | - | + | + | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг  | 8,5 | - | + | - | - | - | - | + | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 7. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте   | 8,5 | + | + | - | - | - | - | + | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 8. Риски предприятия сервиса на транспорте   | 8,5 | + | + | - | - | - | - | + | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 9. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте | 8,5 | - | + | + | + | - | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 10. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте   | 8,5 | - | + | - | + | + | + | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 11. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте  | 8,5 | - | + | - | + | + | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 12. Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте   | 8,5 | + | + | - | - | - | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 13. Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте   | 8,5 | + | + | - | - | - | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |

| 1  | 2   | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19              | 20         |
|--|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|------------|
| Тема 14. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте                          | 8,5 | + | + | - | - | + | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 15. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте            | 8,5 | + | + | - | - | - | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 16. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте              | 8,5 | + | + | - | - | + | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 17. Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте | 8,5 | - | + | - | + | - | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 18. Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте   | 8,5 | - | + | - | - | - | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 19. Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте                             | 8,5 | - | + | - | - | - | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 20. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте                   | 8,5 | - | + | - | - | - | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 21. Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте                                | 9,5 | - | + | - | - | + | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте   | 8,5 | + | + | + | + | + | + | + | +  | +  | +  | +  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |



| 1   | 2   | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19              | 20         |
|---|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|------------|
| Тема 23. Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте                        | 9,5 | - | + | - | - | - | - | - | +  | +  | -  | -  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Тема 24. Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере | 9,5 | - | + | - | - | + | + | - | +  | +  | +  | +  | +  | +  | +  | +  | +  | Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Кр |
| Итого по дисциплине   | 207 |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |                 |            |
| Промежуточная аттестация  | 9   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |                 | Э          |
| Всего по дисциплине   | 216 |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |                 |            |

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, Кр – контрольная работа, Э – экзамен.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

| Наименование темы дисциплины   | Л    | ПЗ   | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|--|------|------|---|----|-----|----|-------------|
| Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг  | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании                  | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте                              | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на  | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |

| Наименование темы дисциплины  | Л    | ПЗ   | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|---|------|------|---|----|-----|----|-------------|
| транспорте  |      |      |   |    |     |    |             |
| Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг  | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 7. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 8. Риски предприятия сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 9. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 10. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 11. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте  | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 12. Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 13. Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 14. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 15. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 16. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |

| Наименование темы дисциплины   | Л    | ПЗ   | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|--|------|------|---|----|-----|----|-------------|
| Тема 17. Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 18. Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 19. Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте                             | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 20. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте                   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 21. Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте                                | 0,25 | 0,25 | — | —  | 9   | —  | 9,5         |
| Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте   | 0,25 | 0,25 | — | —  | 8   | —  | 8,5         |
| Тема 23. Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте                                 | 0,25 | 0,25 | — | —  | 9   | —  | 9,5         |
| Тема 24. Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере          | 0,25 | 0,25 | — | —  | 9   | —  | 9,5         |
| Итого за 3 курс (6 семестр)  | 6    | 6    | — | —  | 195 | —  | 207         |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена  |      |      |   |    |     |    | 9           |
| Итого по дисциплине  |      |      |   |    |     |    | 216         |

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг

Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков

обучающихся. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Современное состояние сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине (для самостоятельного изучения). Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от

механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в

зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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 и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в

сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (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. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте**

Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте в условиях рыночной экономики. Предприятие сервиса на транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности (для самостоятельного изучения). Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на транспорте (для самостоятельного изучения). Организационно-правовые формы предприятий в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Классификация предприятий сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе



интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания

авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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 и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации

и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании**

Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Формы объединения предприятий: картель, синдикат, пул, трест, концерн, холдинг, финансово-промышленные группы (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Теоретические основы функционирования рыночной экономики (для самостоятельного изучения). Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и

спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте**

Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация

инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в



зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте**

Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие и цели менеджмента качества (для самостоятельного изучения). Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Японские и европейские модели управления качеством продукции (для самостоятельного изучения). Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM) (для самостоятельного изучения). Цикл и принципы Деминга (для самостоятельного изучения). Связь качества и жизненного цикла услуги (для самостоятельного изучения). «Петля качества» услуги (для самостоятельного изучения). Понятие и объекты стандартизации (для самостоятельного изучения). Основные нормативные документы по стандартизации в РФ (для самостоятельного изучения). Виды стандартов (для самостоятельного изучения). Цели и задачи Международной

организации по стандартизации (ИСО) (для самостоятельного изучения). Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества (для самостоятельного изучения). Понятие и цели сертификации услуг и продукции (для самостоятельного изучения). основополагающие документы в области сертификации (для самостоятельного изучения). Виды сертификации услуг и продукции на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Этапы сертификации на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие и цели аудита качества обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы контроля и оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация работы с негативными отзывами, жалобами и претензиями клиентов на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Направления повышения качества обслуживания на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса

потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от

изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг**

Сущность и формы конкуренции на современном рынке. Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная

конкуренция (для самостоятельного изучения). Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера (для самостоятельного изучения). Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и

спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения

конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 7. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте**

Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные направления повышения конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте на рынке (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированная модель обслуживания на предприятиях сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности клиентоориентированного подхода к обслуживанию потребителей на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Сервис как конкурентное преимущество и инструмент управления лояльностью клиентов на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного

продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).



изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 8. Риски предприятия сервиса на транспорте**

Внешние и внутренние риски. Производственный риск (для самостоятельного изучения). Технический риск. Риск технологий производства (для самостоятельного изучения). Увеличение расходов материальных затрат в результате перерасхода материалов, сырья, топлива и т.д.; рост фонда оплаты труда за счет превышения намеченной численности работников либо за счет выплат более высоких зарплат (для самостоятельного изучения). Риск нанесения ущерба персоналом (для самостоятельного изучения). Риски, связанные с реализацией услуг: потери товара (услуги), потери качества товара в момент оказания услуги, отказ от выполненной услуги, транспортировка заказов (для самостоятельного изучения). Коммерческий риск (для самостоятельного изучения). Контактный риск (риск обслуживания заказчика). Снижение объемов реализации услуг (для самостоятельного изучения). Риск недостаточной сегментации рынка (для самостоятельного изучения). Риск размещения предприятий сферы сервиса (для самостоятельного изучения). Финансовые риски (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и

спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 9. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте**

Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения (для самостоятельного изучения). Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация труда работников предприятия сервиса на транспорте и основные направления ее совершенствования (для самостоятельного изучения). Нормирование труда работников предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Производительность труда работников предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Показатели производительности труда на предприятиях сервиса на транспорте: выработка и трудоемкость (для самостоятельного изучения). Резервы роста производительности труда работников предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные принципы оплаты труда на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Регулирование оплаты труда на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Способы классификации форм оплаты труда на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Сдельная и повременная формы оплаты труда работников предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Факторы эффективности форм оплаты труда на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и

спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения

конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте**

Понятие и содержание планирования. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы планирования на предприятиях сервиса на транспорте: балансовый, нормативный и программно-целевой методы (для самостоятельного изучения). Основные виды планов на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Система планов предприятия сервиса в сфере транспорта и их взаимосвязь (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и

ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и



спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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 и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 11. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте**

Понятие внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Этапы внутрифирменного стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Текущее и оперативное планирование хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные направления повышения эффективности планирования на современном предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для

самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от

механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на

транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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 и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 12. Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте**

Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта. Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от

изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного

изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте**

Виды, сущность и функции рекламы. Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Три типа целей рекламной кампании: экономические (коммерческие), имиджевые и социальные (для самостоятельного изучения). Эффективность рекламной кампании. ФЗ "О рекламе" (для самостоятельного изучения). Выбор маркетинговой стратегии, исходя из результатов рекламной кампании (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и

спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от



механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 14. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте**

Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на транспорте; стойки саморегистрации пассажира в аэропорту) (для самостоятельного изучения). Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Доставка пассажира до борта воздушного судна (для самостоятельного изучения). Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Этапы планирования инновационной и инвестиционной деятельности в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и

спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 15. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте**

План реализации услуг. Определение соотношений между предоставленными или оказываемыми услугами и новыми (вводимыми) видами услуг, работ, на основе потребностей покупателя и развития научно-технического прогресса (для самостоятельного изучения). Планирование объемов реализации услуг, работ, продукции по различным формам обслуживания (для самостоятельного изучения). Установление параметров качества обслуживания и оказываемых (предоставляемых) услуг; расчет объемов предоставления дополнительных услуг или реализации сопутствующих товаров (для самостоятельного изучения). Прогнозирование

продаж с учетом уровня спроса, конкуренции, используемых способов продвижения продукции и методов стимулирования продаж (для самостоятельного изучения). Сегментация рынка (для самостоятельного изучения). Выбор целевого рынка (для самостоятельного изучения). Изучение потребностей потребителей (для самостоятельного изучения). Годовой план реализации (для самостоятельного изучения). Производственная программа (для самостоятельного изучения). Определение объема производства услуг, работ (выпуска продукции) в стоимостном выражении по укрупненным группам услуг (продукции) и общего объема производства услуг, работ, продукции; совместное планирование объема реализации и объема производства с учетом сезонности оказываемых услуг; формирование показателей качества услуг, работ, продукции и обслуживания потребителей; кооперирование работы цехов, хозяйств и служб предприятия; поиск возможностей повышения эффективности производства продукции, оказания услуг, выполнения работ (для самостоятельного изучения). Сокращение затрат материальных и энергетических ресурсов; улучшение использования производственных мощностей; совершенствование систем управления процессом производства (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма

планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной

компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 16. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте**

Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в транспортной сфере в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых

исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для



самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 17. Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте**

Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия (для самостоятельного изучения). Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные

технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для

самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 18. Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте**

Управление прибылью на предприятиях сервиса на транспорте. Управление издержками производства и сбыта продукции и услуг (полная себестоимость) на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса) (для самостоятельного изучения). Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для

самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от

механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

### **Тема 19. Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте**

Доходы фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте. Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль (для самостоятельного изучения). Рентабельность (для самостоятельного изучения). Принцип максимизации прибыли (для самостоятельного изучения). Объем производства,

максимизирующий прибыль; объем предложения отдельной фирмы и рыночное предложение (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).



## **Тема 20. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте**

Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях

взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания

авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

## **Тема 21. Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте**

Планирование научно-технического развития: цели и этапы. Виды планирования и прогнозирования НТР (для самостоятельного изучения). Методы планирования и прогнозирования НТР (для самостоятельного изучения). Состав плана НТР (для самостоятельного изучения). Результат и оценка эффективности НТР (для самостоятельного изучения). Влияние НТР на общее развитие предприятия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для

самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для

самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте**

Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма

планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и

использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере

организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, 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 и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для



самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 23. Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте**

Основы бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте. Методы планирования бюджета (для самостоятельного изучения). Субъекты бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте(для самостоятельного изучения). Взаимосвязанность процесса бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Проблемы на предприятиях сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного

изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и

регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 24. Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере**

Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере транспорта. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту (для самостоятельного изучения). Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся

ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса

(для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности

предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудоёмкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
| 1                     | Практическое занятие № 1. «Характеристика современной сферы сервиса на транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,25                |
| 2                     | Практическое занятие № 2. «Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте»  | 0,25                |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | Подготовка к выполнению ситуационных заданий   |                     |
| 3                     | Практическое занятие № 3. «Формы объединения предприятий»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 4                     | Практическое занятие № 4. «Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,25                |
| 5                     | Практическое занятие № 5. «Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                                | 0,25                |
| 6                     | Практическое занятие № 6. «Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий        | 0,25                |
| 7                     | Практическое занятие № 7. «Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 8                     | Практическое занятие № 8. «Внешние и внутренние риски»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |
| 9                     | Практическое занятие № 9. «Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                         | 0,25                |
| 10                    | Практическое занятие № 10. «Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий          | 0,25                |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | заданий   |                     |
| 11                    | Практическое занятие № 11. «Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                                     | 0,25                |
| 12                    | Практическое занятие № 12. «Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |
| 13                    | Практическое занятие № 13. «Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |
| 14                    | Практическое занятие № 14. «Этапы планирования инновационной и инвестиционной деятельности в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                            | 0,25                |
| 15                    | Практическое занятие № 15. «Планирование объемов реализации услуг»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 16                    | Практическое занятие № 16. «Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в транспортной сфере»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,25                |
| 17                    | Практическое занятие № 17. «Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий          | 0,25                |
| 18                    | Практическое занятие № 18. «Управление издержками производства и сбыта услуг»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 0,25                |



| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
| 19                    | Практическое занятие № 19. «Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                               | 0,25                |
| 20                    | Практическое занятие № 20. «Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 0,25                |
| 21                    | Практическое занятие № 21. «Планирование научно-технического развития: цели и этапы»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 22                    | Практическое занятие № 22. «Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 23                    | Практическое занятие № 23. «Методы планирования бюджета»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 0,25                |
| 24                    | Практическое занятие № 24. «Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                                   | 0,25                |
| Итого по дисциплине   |   | 6                   |

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
| 1                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация и управление процессом оказания услуг»<br>Подразумевается работа с учебной литературой | 8                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | <p>по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>  |                     |
| 2                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> | 8                   |
| 3                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>            | 8                   |
| 4                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>                        | 8                   |
| 5                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте»</p>   | 8                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>  |                     |
| 6                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкуренция на современном рынке услуг»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>                     | 8                   |
| 7                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> | 8                   |
| 8                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Риски предприятия сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>                    | 8                   |
| 9                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки</p>  | 8                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | <p>[1-22].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>   |                     |
| 10                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>               | 8                   |
| 11                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> | 8                   |
| 12                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>                     | 8                   |
| 13                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки</p>  | 8                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | <p>[1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>   |                     |
| 14                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>             | 8                   |
| 15                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>     | 8                   |
| 16                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> | 8                   |
| 17                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой</p>   | 8                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | <p>по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>  |                     |
| 18                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>                           | 8                   |
| 19                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>           | 8                   |
| 20                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> | 8                   |
| 21                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки</p>  | 9                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | <p>[1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>  |                     |
| 22                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Финансовый план предприятия сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>  | 8                   |
| 23                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p>                        | 9                   |
| 24                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> | 9                   |
| Итого по дисциплине   |   | 195                 |

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

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

а) основная литература:

1 Черников, В. Г. **Сервисология: учебное пособие для вузов** / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 26.03.2023).

2 Бражников, М. А. **Сервисология: учебное пособие для вузов** / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 26.03.2023).

3 Горбашко, Е. А. **Управление качеством: учебник для вузов** / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 26.03.2023).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 26.03.2023).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 26.03.2023).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 26.03.2023).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 26.03.2023).

б) дополнительная литература:



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

9 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.

10 **Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Сост. Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. – 37 с. Количество экземпляров 50.

11 Фомина, И. А. **Бизнес-планирование**: Тексты лекций для студентов вузов. Реком.УМО [текст] / И. А. Фомина. - СПб.: ГУГА, 2016. - 151с. Количество экземпляров 100.

12 **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий**: учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] . Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. – 368 с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107.

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

13 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

14 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

15 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

16 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

17 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.voprecs.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

18 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

19 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

20 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

21 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

22 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

## 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  |
|--|--|---|---|
| Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте | 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 г.) |
|  | Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий   | Комплект учебной мебели (16 мест)   |   |

| 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   |
|--|---|---|--|
|  | семинарского типа,<br>196210 г.<br>Санкт-Петербург,<br>ул. Пилотов,<br>дом 38, лит. А                               |   |  |
| <b>Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b> |   |   |  |
|  | Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы,<br>196210 г.<br>Санкт-Петербург,<br>ул. Пилотов,<br>дом 38, лит. А | Комплект учебной мебели (21 место)<br>Принтер CanonLBR -1120;<br>МФУ EcosysM2035dr;<br>Монитор LG 23EN43T-B;<br>Системный блок комплект № 1 RamecStorm.<br>Системный блок комплект Corei 7-800-70 | Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)<br>MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года)<br>ABBYY FineReader 10 Corporate Editional (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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, 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 дисциплин: «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение профессиональной деятельности», «Экономика и предпринимательство», «Экономика предприятия сервиса», «Менеджмент в сервисе», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Маркетинг», «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины. Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия 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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте». 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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» 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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» 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.

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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» 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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» 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 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 познавательно-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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на 3 курсе (6 семестр) и выполнения контрольной работы.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, ситуационные задания и темы контрольных работ.

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, 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 обучающихся. 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 обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Ситуационные задания 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 экзамена на 3 курсе (6 семестр). Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Контрольная работа проводится по темам с использованием типовых ситуационных заданий, сформулированных преподавателем, в соответствии с данной программой и предназначена для оценки уровня сформированности компетенций, осваиваемых в ходе самостоятельной работы студентов.

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 освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен 3 курс (6 семестр).

| 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><i>Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг</i></b>  |                      |                       |   |            |
| Лекция 1   | 0,5                  | 1                     |   | —          |
| Практическое занятие 1   | 1                    | 1,5                   |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 1</i></b>  | <b>1,5</b>           | <b>2,5</b>            |   |            |
| <b><i>Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте</i></b>     |                      |                       |   |            |
| Лекция 2   | 0,5                  | 1                     |   | —          |
| Практическое занятие 2   | 1                    | 1,5                   |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 2</i></b>  | <b>1,5</b>           | <b>2,5</b>            |   |            |
| <b><i>Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании</i></b>                      |                      |                       |   |            |
| Лекция 3   | 0,5                  | 1                     |   | —          |
| Практическое занятие 3   | 1                    | 1,5                   |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 3</i></b>  | <b>1,5</b>           | <b>2,5</b>            |   |            |
| <b><i>Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте</i></b>                                  |                      |                       |   |            |
| Лекция 4   | 0,5                  | 1                     |   | —          |
| Практическое занятие 4   | 1                    | 1,5                   |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 4</i></b>  | <b>1,5</b>           | <b>2,5</b>            |   |            |
| <b><i>Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте</i></b>   |                      |                       |   |            |
| Лекция 5   | 0,5                  | 1                     |   | —          |
| Практическое занятие 5   | 1                    | 1,5                   |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 5</i></b>  | <b>1,5</b>           | <b>2,5</b>            |   |            |
| <b><i>Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг</i></b>   |                      |                       |   |            |
| Лекция 6   | 0,5                  | 1                     |   | —          |
| Практическое занятие 6   | 1                    | 1,5                   |   | УО, СЗ     |
| <b><i>Итого по теме 6</i></b>  | <b>1,5</b>           | <b>2,5</b>            |   |            |



| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий),<br>позволяющих обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций | Количество баллов            |                               | Срок<br>контроля<br>(порядко<br>вый<br>номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примеча<br>ние |
|---|------------------------------|-------------------------------|---|----------------|
|   | Мини-<br>мальное<br>значение | Макси-<br>мальное<br>значение |   |                |
| <b><i>Тема 7. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 7  | 0,5                          | 1                             |   | —              |
| Практическое занятие 7  | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 7</i></b>   | <b><i>1,5</i></b>            | <b><i>2,5</i></b>             |   |                |
| <b><i>Тема 8. Риски предприятия сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 8  | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 8  | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 8</i></b>   | <b><i>2</i></b>              | <b><i>3</i></b>               |   |                |
| <b><i>Тема 9. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 9  | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 9  | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 9</i></b>   | <b><i>2</i></b>              | <b><i>3</i></b>               |   |                |
| <b><i>Тема 10. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 10   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 10   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 10</i></b>  | <b><i>2</i></b>              | <b><i>3</i></b>               |   |                |
| <b><i>Тема 11. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте</i></b>  |                              |                               |   |                |
| Лекция 11   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 11   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 11</i></b>  | <b><i>2</i></b>              | <b><i>3</i></b>               |   |                |
| <b><i>Тема 12. Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 12   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 12   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 12</i></b>  | <b><i>2</i></b>              | <b><i>3</i></b>               |   |                |
| <b><i>Тема 13. Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 13   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 13   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 13</i></b>  | <b><i>2</i></b>              | <b><i>3</i></b>               |   |                |
| <b><i>Тема 14. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 14   | 1                            | 1,5                           |   | —              |

| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий),<br>позволяющих обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций | Количество баллов            |                               | Срок<br>контроля<br>(порядко<br>вый<br>номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примеча<br>ние |
|---|------------------------------|-------------------------------|---|----------------|
|   | Мини-<br>мальное<br>значение | Макси-<br>мальное<br>значение |   |                |
| Практическое занятие 14   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b>Итого по теме 14</b>   | <b>2</b>                     | <b>3</b>                      |   |                |
| <b><i>Тема 15. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 15   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 15   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b>Итого по теме 15</b>   | <b>2</b>                     | <b>3</b>                      |   |                |
| <b><i>Тема 16. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 16   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 16   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b>Итого по теме 16</b>   | <b>2</b>                     | <b>3</b>                      |   |                |
| <b><i>Тема 17. Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте</i></b>                                |                              |                               |   |                |
| Лекция 17   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 17   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b>Итого по теме 17</b>   | <b>2</b>                     | <b>3</b>                      |   |                |
| <b><i>Тема 18. Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте</i></b>  |                              |                               |   |                |
| Лекция 18   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 18   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b>Итого по теме 18</b>   | <b>2</b>                     | <b>3</b>                      |   |                |
| <b><i>Тема 19. Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте</i></b>  |                              |                               |   |                |
| Лекция 19   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 19   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b>Итого по теме 19</b>   | <b>2</b>                     | <b>3</b>                      |   |                |
| <b><i>Тема 20. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте</i></b>  |                              |                               |   |                |
| Лекция 20   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 20   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b>Итого по теме 20</b>   | <b>2</b>                     | <b>3</b>                      |   |                |
| <b><i>Тема 21. Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте</i></b>   |                              |                               |   |                |
| Лекция 21   | 1                            | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 21   | 1                            | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b>Итого по теме 21</b>   | <b>2</b>                     | <b>3</b>                      |   |                |

| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий),<br>позволяющих обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций | Количество баллов                        |                               | Срок<br>контроля<br>(порядко<br>вый<br>номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примеча<br>ние |
|---|--|-------------------------------|---|----------------|
|   | Мини-<br>мальное<br>значение             | Макси-<br>мальное<br>значение |   |                |
| <b><i>Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте</i></b>  |  |                               |   |                |
| Лекция 22   | 1  | 1,5                           |   | —              |
| Практическое занятие 22   | 1  | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 22</i></b>  | <b>2</b>                                 | <b>3</b>                      |   |                |
| <b><i>Тема 23. Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте</i></b>  |  |                               |   |                |
| Лекция 23   | 1  | 1,5                           |   |                |
| Практическое занятие 23   | 1  | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 23</i></b>  | <b>2</b>                                 | <b>3</b>                      |   |                |
| <b><i>Тема 24. Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере</i></b>   |  |                               |   |                |
| Лекция 24   | 1  | 1,5                           |   |                |
| Практическое занятие 24   | 1  | 1,5                           |   | УО, СЗ         |
| <b><i>Итого по теме 24</i></b>  | <b>2</b>                                 | <b>3</b>                      |   |                |
| СРС   | 0,5                                      | 1,5                           |   | Кр             |
| <b>Итого по обязательным видам 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>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 экзамена по «академической» шкале</b>  |  |                               |   |                |
| <b>Количество баллов по БРС</b>   | <b>Оценка (по «академической» шкале)</b> |                               |   |                |
| 90 и более  | 5 – «отлично»                            |                               |   |                |

| 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 |   |            |
| 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 (по лекционным занятиям 1 - 7 - в 0,5 балла). Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1 балл. Устный опрос – до 0,1 баллов.

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,4 баллов.

Выполнение контрольной работы – от 0,5 до 1,5 баллов.

## **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение профессиональной деятельности»:

- 1 Основные понятия информационно-коммуникационных технологий.
- 2 Основные принципы построения и функционирования персонального компьютера основываясь на способности к самоорганизации и самообразованию.
- 3 Механизм решения задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика и предпринимательство»:

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»:

1. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики: сущность, задачи, функции.
2. Виды услуг и их основные характеристики. Роль услуг в развитии экономики.
3. Сервис и сервисные услуги (сервисное обслуживание).

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Характеристика объекта и субъекта управления предприятием
2. История развития менеджмента.
3. Методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании»:

1. Требования к профессиональному поведению работников сервиса.
2. Коммуникативная культура работников сферы услуг.
3. Способы предотвращения и разрешения конфликтов с клиентами.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Маркетинг»:

1. Общая классификация потребностей, индивидуальные и производственные.
2. Сегментация рынка и рыночные «ниши».
3. Механизм рыночного регулирования спроса и предложения.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере»:

1. Управление как общественное явление.
2. Сущность, структура и функции управленческой деятельности.
3. Эволюция управленческой мысли.

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

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций  | Критерии оценивания  |
|-------------|--|--|
| I этап      |  |  |
| УК-1        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-1</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub>    | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> </ul> |
| УК-2        | ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub>                                       |  |
| УК-3        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>    |  |
| 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-2       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-2</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-2</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-2</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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы осуществления социального</li> </ul>   |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций  | Критерии оценивания  |
|-------------|--|--|
| ОПК-4       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub> | <p>взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения</p> |
| ОПК-5       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-5</sub>   |  |
| ОПК-6       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-6</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-6</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-6</sub> |  |
| ОПК-7       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-7</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-7</sub>                                     |  |
| ПК-1        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>  |  |
| ПК-2        | ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>                                       |  |
| ПК-3        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub>                                       |  |
| ПК-4        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>  |  |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций   | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
| 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>инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> </ul> |
|             |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в</li> </ul>   |



| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– методы разработки комплекса</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм; применять алгоритм выбора</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять механизм обеспечения социального взаимодействия;</li> <li>– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана; применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана; применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана;</li> <li>– применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении; применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов; применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения;</li> <li>– применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности; применять механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса;</li> <li>– применять методы организации оценки</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий;</p> <p>применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг; применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования;</li> </ul> <p>применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий; применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения и анализа производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; применять правовые нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять основные нормативные требования к документообороту;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда; применять механизм соблюдения положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями;</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы управления туристско-рекреационными проектами, применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании; применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса;</li> <li>– применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям; применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей;</li> <li>– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании;</li> <li>– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании; применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту; применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна;</li> </ul> |
| II этап     |   |  |



| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций  | Критерии оценивания  |
|-------------|--|--|
| УК-1        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-1</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub>    | <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять алгоритм использования системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– применять механизм выбора имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; применять алгоритм выбора имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– применять методы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять методы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять механизм обеспечения планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– применять методы организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять механизм организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте,</li> </ul> |
| УК-2        | ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub>                                       |  |
| УК-3        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>    |  |
| 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-2       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-2</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-2</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-2</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><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub> |  |
| ОПК-5       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-5</sub>   |  |
| ОПК-6       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-6</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-6</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-6</sub> |  |
| ОПК-7       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-7</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-7</sub>                                     |  |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций   | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
| ПК-1        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>   | обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;  |
| ПК-2        | ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>                                    | применять механизм организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;  |
| ПК-3        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub>                                    | применять методы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять методы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять методы организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;  |
| ПК-4        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>   | – применять методы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять методы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять методы организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;  |
| 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>– применять методы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять основные методы и приемы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять механизмы контроля планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– применять методы организации планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять методы обеспечения требуемого качества в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять методы обеспечения планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– применять методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от</p> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; применять методы продвижения сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования; применять механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>– применять методы оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>– применять особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– применять методы обеспечения техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять механизм соблюдения техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– применять клиентоориентированные</p> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>технологии в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы управления механизмом планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– применять механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– применять механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– применять методы разработки комплекса мероприятий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; применять механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять алгоритм использования системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; способностью</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>способностью применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; способностью применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте,</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; способностью применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <p>– способностью применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять основные методы и приемы</p> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <p>– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости</p> |



| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– способностью применять основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</li> <li>– способностью применять методы обеспечения соблюдения требований</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами, способностью применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; способностью применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и способностью применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, способностью применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, способностью применять механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса</p> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>потребителей;</p> <p>– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.</p> |

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

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

3. Оценка за 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 освоения дисциплины**

Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков обучающихся.

2. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества.

3. Современное состояние сферы услуг в России.

4. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на транспорте.

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

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

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

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

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

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

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

12. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

16. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

18. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

19. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

22. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

23. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности



предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

27. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

28. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

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

34. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и

планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

35. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

36. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

37. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

38. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

41. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

42. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

43. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

44. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

45. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

46. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

47. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

48. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

49. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

50. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

51. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

52. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

53. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

54. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса с учетом обоснования основных экономических функций конкретного предприятия сервиса на транспорте.

Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в

зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

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

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

10. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

14. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

20. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

25. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

26. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

27. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

28. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

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

32. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

33. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

34. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

35. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

36. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

37. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

38. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

41. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

42. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

43. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

44. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

45. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

46. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

47. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

48. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса с учетом обоснования механизма функционирования конкретной организации сервиса на транспорте.

Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Формы объединения предприятий: картель, синдикат, пул, трест, концерн, холдинг, финансово-промышленные группы.

4. 1.Жизненный цикл предприятия сервиса на транспорте.

5. 2.Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте.

6. Теоретические основы функционирования рыночной экономики.

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

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

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

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

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

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

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

14. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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



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

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

18. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

20. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

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

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

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

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

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

28. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в

зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

29. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

34. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса с учетом обоснования выбора формы объединения предприятий конкретной организации.

Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

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

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

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

6. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

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

8. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте.

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

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

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

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

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

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

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

16. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

20. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

22. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

23. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

26. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

30. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в

зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

31. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

34. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

35. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

36. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом обоснования выбора организации ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте конкретной организации.

Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте.

2. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте.

3. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса на транспорте.

4. Понятие и цели менеджмента качества.

5. Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте.

6. Японские и европейские модели управления качеством продукции.

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

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

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

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

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

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

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

14. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

16. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

18. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

20. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

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

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

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

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

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

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

29. Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса на транспорте.
30. Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM).
31. Цикл и принципы Деминга.
32. Связь качества и жизненного цикла услуги.
33. Понятие и объекты стандартизации. Основные нормативные документы по стандартизации в РФ.
34. Виды стандартов. Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
35. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
36. Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества.
37. Понятие и цели сертификации услуг и продукции.
38. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
39. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
40. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
41. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
42. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
43. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

1. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги по поставке продуктов бортового питания и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм совершенствования существующих условий обеспечения качества 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 по обеспечению качества услуг, используя систему общеправовых знаний в сервисной сфере деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.

#### Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность и формы конкуренции на современном рынке.
2. Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
9. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

14. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

20. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

23. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

25. Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса на транспорте.

26. Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера.

27. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом обоснования выбора формы конкуренции на современном рынке конкретной организации.

Тема 7. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте.  
2. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте.

3. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте.

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

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

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

7. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

11. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

18. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

21. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

26. Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса на транспорте.

27. Основные направления повышения конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте.

28. Клиентоориентированная модель обслуживания на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

29. Особенности клиентоориентированного подхода к обслуживанию потребителей на предприятиях сервиса на транспорте.

30. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

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

32. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

37. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

38. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг с учетом обоснования выбора методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.

Тема 8. Риски предприятия сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Внешние и внутренние риски.  
2. Производственный риск.  
3. Технический риск. Риск технологий производства.  
4. Увеличение расходов материальных затрат в результате перерасхода материалов, сырья, топлива и т.д.; рост фонда оплаты труда за счет превышения намеченной численности работников либо за счет выплат более высоких зарплат.

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

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

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

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

9. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

12. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

16. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

18. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

19. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

22. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

27. Риск нанесения ущерба персоналу.

28. Риски, связанные с реализацией услуг: потери товара (услуги), потери качества товара в момент оказания услуги, отказ от выполненной услуги, транспортировка заказов.

29. Коммерческий риск.

30. Контактный риск (риск обслуживания заказчика).

31. Снижение объемов реализации услуг.

32. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

34. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса с учетом обоснования выбора направлений снижения внешних и внутренних рисков предприятия сервиса.



Тема 9. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте.
2. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения.
3. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса на транспорте.
4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
9. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

18. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

21. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

24. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

26. Организация труда работников предприятия сервиса на транспорте и основные направления ее совершенствования.

27. Нормирование труда работников предприятия сервиса на транспорте.

28. Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте.

29. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса на транспорте.

30. Производительность труда работников предприятия сервиса на транспорте.

31. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

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

35. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

36. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом обоснования текучести кадров на предприятиях сервиса.

Тема 10. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и содержание планирования.
2. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.
3. Основные методы планирования на предприятиях сервиса на транспорте: балансовый, нормативный и программно-целевой методы.
4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
9. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

18. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

21. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

26. Основные виды планов на предприятии сервиса на транспорте.

27. Система планов предприятия сервиса в сфере транспорта и их взаимосвязь.

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

29. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

30. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

31. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности с учетом обоснования функций и принципов планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Тема 11. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте.

2. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте.

3. Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте.

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

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

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

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

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

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

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

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.



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

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

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

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

23. Текущее и оперативное планирование хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.

24. Основные направления повышения эффективности планирования на современном предприятии сервиса на транспорте.

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

26. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

27. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

28. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы

сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов с учетом обоснования основных видов стратегий развития предприятия сервиса на транспорте.

Тема 12. Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта.

2. Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

10. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

14. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

20. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

25. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.

26. Этапы разработки плана маркетинга.

27. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

28. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы системного подхода для решения поставленных задач с учетом обоснования характеристики и показателей плана маркетинга в сфере транспорта предприятия сервиса.

Тема 13. Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Виды, сущность и функции рекламы.
2. Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте.
3. ФЗ "О рекламе".

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

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

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

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

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

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

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

11. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

18. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

21. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

26. Три типа целей рекламной кампании: экономические (коммерческие), имиджевые и социальные.

27. Эффективность рекламной кампании.
28. Выбор маркетинговой стратегии, исходя из результатов рекламной кампании.
29. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
30. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
31. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом обоснования видов, сущности и функций рекламы на предприятии сервиса.

Тема 14. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта.
2. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).
  1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
  2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
  3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.



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

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

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

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

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

23. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.

24. Доставка пассажира до борта воздушного судна.

25. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.

26. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.

27. Этапы планирования инновационной деятельности в сфере транспорта.

28. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

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

31. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

34. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

35. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

36. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом обоснования необходимости внедрения инновационных технических средств регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров на предприятии сервиса.

Тема 15. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. План реализации услуг.
2. Определение соотношений между предоставленными или оказываемыми услугами и новыми (вводимыми) видами услуг, работ, на основе потребностей покупателя и развития научно-технического прогресса; планирование объемов реализации услуг, работ, продукции по различным формам обслуживания; установление параметров качества обслуживания и оказываемых (предоставляемых) услуг; расчет объемов предоставления дополнительных услуг или реализации сопутствующих товаров; прогнозирование продаж с учетом уровня спроса, конкуренции,

используемых способов продвижения продукции и методов стимулирования продаж.

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

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

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

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

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

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

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

10. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

12. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

14. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

20. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

25. Сегментация рынка.
26. Выбор целевого рынка. Изучение потребностей потребителей.
27. Годовой план реализации. Производственная программа.
28. Определение объема производства услуг, работ (выпуска продукции) в стоимостном выражении по укрупненным группам услуг (продукции) и общего объема производства услуг.
29. Сокращение затрат материальных и энергетических ресурсов; улучшение использования производственных мощностей; совершенствование систем управления процессом производства.
30. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
31. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
32. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач с учетом обоснования плана реализации услуг на предприятии сервиса.

Тема 16. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте.
2. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в транспортной сфере в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

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

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

10. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

14. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

20. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

25. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

26. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

27. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

28. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.



29. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели с учетом особенностей планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте.

Тема 17. Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере.

2. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия.

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

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

5. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма

планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

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

10. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

14. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

20. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

25. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере.

26. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса в транспортной сфере.

27. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере.

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

29. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и

планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

30. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы управления своим временем с учетом структуры персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия.

Тема 18. Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Управление прибылью на предприятиях производственного сервиса на транспорте.

2. Управление издержками производства и сбыта продукции (полная себестоимость) на предприятиях производственного сервиса на транспорте.

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

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

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

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

7. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

10. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

14. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

20. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

25. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях производственного сервиса на транспорте.

26. Хозяйственные средства (имущество предприятия производственного сервиса).

27. Экономическое содержание и структура имущества предприятия производственного сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах с учетом особенностей управления издержками производства и сбыта продукции на предприятии сервиса.

Тема 19. Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Доходы фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
2. Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль.
3. Рентабельность.
4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

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

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

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

11. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

16. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной

деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

18. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

21. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

26. Принцип максимизации прибыли.

27. Объем производства, максимизирующий прибыль; объем предложения отдельной фирмы и рыночное предложение.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом особенностей учета прибыли и издержек фирмы в сфере сервисного обслуживания.



Тема 20. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте.
2. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте.
3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.
4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
9. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
12. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

18. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

21. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

26. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса на транспорте.

27. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.

28. Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.

29. SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.

30. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия с учетом функций бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.

Тема 21. Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Планирование научно-технического развития: цели и этапы.

2. Виды планирования и прогнозирования НТР.

3. Методы. Состав плана НТР.

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

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

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

7. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

11. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

18. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

21. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

26. Результат и оценка эффективности НТР.

27. Влияние НТР на общее развитие предприятия в сфере сервиса на транспорте.

28. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы контроля деятельности предприятия с учетом видов планирования и прогнозирования на предприятиях сервиса на транспорте.

Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.
2. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте, как часть бизнес-плана, предваряющий финансовый план.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
9. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе

интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

14. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

20. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

25. Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте.

26. Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте.

27. Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте.

28. Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса на транспорте.

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

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

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

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

33. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

34. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.



35. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

36. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

37. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

38. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

41. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

42. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

43. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

44. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

45. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

46. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

47. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

48. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

49. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности с учетом плана маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте.

Тема 23. Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основы бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте.

2. Методы планирования бюджета.

3. Субъекты бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте.

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

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

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

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

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

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

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

11. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

18. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

21. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

22. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

26. Взаимосвязанность процесса бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте.

27. Проблемы на предприятиях сферы сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах с учетом методов планирования бюджета на предприятиях сервиса на транспорте.

Тема 24. Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере транспорта.

2. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

3. Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

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

5. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной

деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

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

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

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

11. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

18. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

21. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

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

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

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

26. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере транспорта.

27. Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту.

28. Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса.

29. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

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

организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

34. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

35. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

36. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

37. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

38. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом основных угроз и рисков на предприятиях сервиса.

### **Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте»**

1. Современное состояние сферы услуг в России.

2. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте.
3. Диверсификация и непрофильная деятельность.
4. Методика исследования рынка, организация продаж и продвижения сервисных продуктов.
5. Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ.
6. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации.
7. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте.
8. Теоретические основы функционирования рыночной экономики. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения.
9. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
10. Основные формы обслуживания и сервисные технологии.
11. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте.
12. Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества.
13. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте.
14. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
15. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие.
16. Внешние и внутренние риски.
17. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
18. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
19. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте.
20. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
21. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте»**

1. Современное состояние сферы услуг в России.



2. Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте в условиях рыночной экономики.
3. Предприятие сервиса на транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.
4. Классификация предприятий сервиса на транспорте.
5. Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ.
6. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации.
7. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте.
8. Теоретические основы функционирования рыночной экономики. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения.
9. Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта.
10. Основные формы обслуживания и сервисные технологии.
11. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте.
12. Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта.
13. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте.
14. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
15. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте.
16. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте.
17. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
18. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
19. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте.
20. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
21. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
22. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Понятие и цели менеджмента качества.

24. Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте.
25. Японские и европейские модели управления качеством продукции.
26. Виды стандартов (для самостоятельного изучения). Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
27. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
28. Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества.
29. Сущность и формы конкуренции на современном рынке.
30. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие.
31. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте.
32. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте.
33. Внешние и внутренние риски.
34. Производственный риск. Технический риск. Риск технологий производства.
35. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте.
36. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения.
37. Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте.
38. Понятие и содержание планирования.
39. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.
40. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте.
41. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте.
42. Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта.
43. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.
44. Виды, сущность и функции рекламы.
45. Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте.
46. Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта.
47. Этапы планирования инновационной деятельности в сфере транспорта.
48. План реализации услуг.
49. Сегментация рынка.

50. Выбор целевого рынка. Изучение потребностей потребителей.
51. Годовой план реализации. Производственная программа.
52. Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте.
53. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в транспортной сфере.
54. Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
55. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия.
56. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
57. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
58. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере.
59. Управление издержками производства и сбыта продукции (полная себестоимость) на предприятиях производственного сервиса на транспорте.
60. Доходы фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
61. Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль. Рентабельность.
62. Принцип максимизации прибыли.
63. Объем производства, максимизирующий прибыль; объем предложения отдельной фирмы и рыночное предложение.
64. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте.
65. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте.
66. Критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
67. SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
68. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.
69. Планирование научно-технического развития: цели и этапы.
70. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.
71. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте, как часть бизнес-плана, предваряющий финансовый план.
72. Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте.
73. Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте.
74. Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте.

75. Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса на транспорте.

76. Основы бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте.

77. Методы планирования бюджета.

78. Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере транспорта.

79. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

80. Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

81. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере транспорта.

82. Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту.

83. Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса.

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

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

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

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

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

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

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

91. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

95. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

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

97. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

98. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

101. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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

103. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной

деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

106. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

107. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

108. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

109. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

110. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

111. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

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

113. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

115. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

116. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

117. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

118. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

119. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

120. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

120. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

121. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

122. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

123. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

124. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

125. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

126. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

127. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

128. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

129. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

130. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

131. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

132. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте»**

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

14. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами.

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

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

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

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

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

20. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

34. Охарактеризуйте механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

35. Охарактеризуйте методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

36. Охарактеризуйте механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

37. Охарактеризуйте механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

38. Охарактеризуйте методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Охарактеризуйте методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40. Охарактеризуйте методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

41. Охарактеризуйте методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

42. Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

43. Охарактеризуйте механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

44. Охарактеризуйте методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

45. Охарактеризуйте методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

46. Охарактеризуйте методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

47. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

48. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

49. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

50. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

51. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

52. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

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

Приступая на 3 курсе (6 семестр) к изучению дисциплины «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», 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 обучающихся в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» (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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», 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 организации и планирования процесса оказания сервисных услуг на транспорте.

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 экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» 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 технических явлений, о способов и средств решения проблем организации и планирования процесса оказания сервисных услуг на транспорте.

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 к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (типовые темы 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 «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте». 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 «Организация и планирование процесса оказания

сервисных услуг на транспорте». 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 экзамена на 3 курсе (в 6 семестре), предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена и заданий по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» приведен в п. 9.6.



Рабочая программа по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» 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» «19» апреля 2023 года, протокол № 10.

Разработчики:

к.э.н.



Митрофанов С.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 «29» мая 2023 года, протокол № 8.