



**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  
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):

**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника:

**бакалавр**

Форма обучения:

**очная**

Санкт-Петербург

2023

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление предприятиями сервиса на транспорте» являются система знаний в области управления предприятиями сервиса, об экономических аспектах управления предприятиями сервиса, о структуре и процессе принятия решения на предприятиях сервиса, о системе прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервиса, об управлении издержками в деятельности предприятия сервиса, об управлении производственным процессом на предприятиях сервиса, а также об управлении организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервиса, управлении обеспечением качества на предприятиях сервиса на транспорте; формирование умений самостоятельного использования форм и методов принятия плановых и управленческих решений для обеспечения целенаправленного и эффективного воздействия на функционирование и развитие предприятий сервиса на транспорте, становление навыков в области управления деятельностью предприятий сервиса, а также овладение обучающимися формами и методами самостоятельного углубления и совершенствования знаний по данной дисциплине.

Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение обучающимися знаний в сфере особенностей хозяйственной деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере и путей повышения ее эффективности;
- знакомство обучающихся с основными функциями управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
- знакомство обучающихся с механизмом принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций сервисного обслуживания в транспортной сфере, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- знакомство обучающихся с механизмом организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта;
- знакомство обучающихся с методами определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с механизмом выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
- знакомство обучающихся с теоретическими основами и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с основами организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-

рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- знакомство обучающихся с механизмом 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- знакомство обучающихся с механизмом 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- знакомство обучающихся с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- знакомство обучающихся с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с методами определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- познакомить обучающихся с механизмом диверсификации сервисной деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- формирование умений экономического мышления и конкретных приемов решения задач в производственной деятельности;

- становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Управление предприятиями сервиса на транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

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

Дисциплина «Управление предприятиями сервиса на транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у обучающегося при освоении дисциплин: «Экономика и предпринимательство», «Менеджмент в сервисе».

Дисциплина «Управление предприятиями сервиса на транспорте» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Экономика труда и эргономика».

Дисциплина изучается в 2, 3 и 4 семестрах.

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

Процесс освоения дисциплины «Управление предприятиями сервиса на транспорте» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-2</b>	<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub>	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеть алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>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>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>	Участствует в организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ПК-3	<b>Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания</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
ПК-4	<b>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub>	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте
ПК-5	<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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
<b>ПК-6</b>	<b>Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса</b>
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе

управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

– методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Уметь:

– применять методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– применять теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); применять основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</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 процессе управления сервисным

обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Владеть:

– способностью применять методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– способностью применять теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); способностью применять основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

– способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; способностью применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр		
		2	3	4
Общая трудоемкость дисциплины	360	108	108	144
Контактная работа:	191,3	54,3	70,5	66,5
лекции	78	18	28	32
практические занятия	110	36	42	32
семинары	—	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—	—

Наименование	Всего часов	Семестр		
		2	3	4
Самостоятельная работа обучающегося	118	45	29	44
Промежуточная аттестация	54	9	9	36
контактная работа	3,3	0,3	0,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету, зачету с оценкой и экзамену	50,7	8,7	8,5	33,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5	ПК-6		
Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе	33	+	+	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	33	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере	33	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	17	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	17	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия	15	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК,	УО, СЗ,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5	ПК-6		
сервисного обслуживания в транспортной сфере								СРС	Сщ
Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	25	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	25	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Т, СЗ, Сщ
Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	14	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	26	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, З, СЗ, Сщ
Тема 11. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	20	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 12. Ценообразование на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере	14	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере	20	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервисного	14	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5	ПК-6		
обслуживания в транспортной сфере									
Итого по дисциплине	306								
Промежуточная аттестация	54							З, ЗсО, Э	
Всего по дисциплине:	360								

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа обучающихся, УО – устный опрос, Т – тестирование, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, З – задание, Сщ – сообщение, ВК – входной контроль, З – зачет, ЗсО – зачет с оценкой, Э – экзамен.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
<b>Семестр 2</b>							
Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе	6	12	—	—	15	—	33
Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	6	12	—	—	15	—	33
Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере	6	12	—	—	15	—	33
Итого за семестр 2	18	36			45		99
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Всего за семестр 2							108
<b>Семестр 3</b>							
Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	4	8	—	—	5	—	17
Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	4	8	—	—	5	—	17

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	4	6	—	—	5	—	15
Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	8	10	—	—	7	—	25
Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	8	10	—	—	7	—	25
Итого за семестр 3	28	42			29		99
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Всего за семестр 3							108
Семестр 4							
Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	4	4	—	—	6	—	14
Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	8	8	—	—	10	—	26
Тема 11. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	6	6	—	—	8	—	20
Тема 12. Ценообразование на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере	4	4	—	—	6	—	14
Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере	6	6	—	—	8	—	20
Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	4	4	—	—	6	—	14
Итого за семестр 4	32	32	—	—	44	—	108
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Всего за семестр 4							144
Итого по дисциплине							360

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

### **5.3 Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе**

Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь. Мировой рынок сервиса и его развитие. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса. Механизм организации процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Механизм организации контактной зоны предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной

системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления. Понятие и классификация функций управления. Организационные структуры управления. Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Распределение полномочий на принятие решений. Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере. Положения о подразделениях

предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления. Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса. Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы

гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения)..

#### **Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Содержание работы руководителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Эффективность стиля управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, при различных уровнях нестабильности рынка (для самостоятельного изучения). Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Управление портфелем СЗХ предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере

обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервисного

обслуживания в транспортной сфере. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Транспортное планирование и транспортное моделирование (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной

инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

## **Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Структура предприятия сервиса как системы. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление прибылью на предприятиях сервиса. Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление издержками сбыта продукции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса). Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

## **Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Амортизация. Виды амортизации. Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления

сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

## **Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Концепции управления маркетингом. Процесс управления маркетингом. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Услуги. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным

обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

### **Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Форма организации производства. Связь управления производственным процессом и управление развитием бизнеса. Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Современные методы и технологии управления производственным процессом. Сокращение сроков создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Планирование создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов,

оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Сетевое планирование. Управление подготовкой производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Сущность и этапы осуществления подготовки производства. Организация научных исследований. Научная подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Оценка эффективности НИР и ОКР на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Техническая подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в

транспортной сфере. Технологическая подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организационно-экономическая подготовка производства. Функционально-стоимостный анализ. Функционально-стоимостный анализ при технико-экономической обработке конструкторских и технологических решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Характер изменения технико-экономических показателей новых изделий на стадии освоения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления

сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

### **Тема 11. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Методы разработки технологии процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере. Системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации. Организация контактной зоны предприятия сервиса. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере и их технико-экономическая характеристика. Производственная структура предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Производственный цикл на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация поточного и автоматизированного производства. Гибкое интегрированное производство. Учет типа рынка при установлении цены на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для

осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

## **Тема 12. Ценообразование на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Сущность ценообразования на предприятии сервисного обслуживания. Методы ценообразования, применяемые на практике. Расчет цены на основе анализа безубыточности. Расчет цены на основе обеспечения целевой прибыли. Ценообразование и тип рынка. Методика установления цен на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Подходы к проблеме ценообразования на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Управление организацией инструментального хозяйства, ремонтной службы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление организацией энергетического хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление организацией транспортного хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление организацией складского хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия (МТС) сервисного обслуживания в транспортной сфере. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Заработная плата и основные принципы ее организации на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Формы и системы заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Планирование заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Минимизация рисков на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация управления качеством на предприятии. Общие подсистемы управления качеством. Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация службы контроля качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Статистические методы управления качеством на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

## 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Семестр 2	
1	Практическое занятие № 1. «Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
1	Практическое занятие № 2. «Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
1	Практическое занятие № 3. «Мировой рынок сервиса и его развитие» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
1	Практическое занятие № 4. «Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
1	Практическое занятие № 5. «Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
1	Практическое занятие № 6. «Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 7. «Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 8. «Понятие и классификация функций управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 9. «Организационные структуры управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 10. «Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 11. «Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 12. «Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 13. «Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 14. «Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 15. «Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 16. «Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 17. «Понятие и виды	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
3	Практическое занятие № 18. «Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
Итого за семестр 2		36
Семестр 3		
4	Практическое занятие № 19. «Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
4	Практическое занятие № 20. «Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
4	Практическое занятие № 21. «Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
4	Практическое занятие № 22. «Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
5	Практическое занятие № 23. «Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
5	Практическое занятие № 24. «Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
5	Практическое занятие № 25. «Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
5	Практическое занятие № 26. «Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
6	Практическое занятие № 27. «Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
6	Практическое занятие № 28. «Управление прибылью на предприятиях сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
6	Практическое занятие № 29. «Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
7	Практическое занятие № 30. «Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Амортизация. Виды амортизации» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 31. «Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
7	Практическое занятие № 32. «Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
7	Практическое занятие № 33. «Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
7	Практическое занятие № 34. «Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 35. «Концепции управления маркетингом» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 36. «Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 37. «Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 38. «Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 39. «Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к тестированию	2
Итого за семестр 3		42
Семестр 4		
9	Практическое занятие № 40. «Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	заданий.	
9	Практическое занятие № 41. «Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
10	Практическое занятие № 42. «Сетевое планирование. Управление подготовкой производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению заданий	2
10	Практическое занятие № 43. «Сущность и этапы осуществления подготовки производства. Организация научных исследований» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
10	Практическое занятие № 44. «Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
10	Практическое занятие № 45. «Организационно-экономическая подготовка производства» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
11	Практическое занятие № 46. «Методы разработки технологии процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере, принципы его организации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
11	Практическое занятие № 47. «Организация контактной зоны предприятия сервиса. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере и их технико-экономическая характеристика» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
11	Практическое занятие № 48. «Производственная	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	структура предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Производственный цикл на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
12	Практическое занятие № 49. «Методы ценообразования, применяемые на практике. Расчет цены на основе анализа безубыточности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
12	Практическое занятие № 50. «Ценообразование и тип рынка. Методика установления цен на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
13	Практическое занятие № 51. «Управление организацией инструментального хозяйства, энергетического хозяйства и транспортного хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
13	Практическое занятие № 52. «Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
13	Практическое занятие № 53. «Формы и системы заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Планирование заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
14	Практическое занятие № 54. «Понятие качества изделия, основные показатели качества на	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация управления качеством на предприятии» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
14	Практическое занятие № 55. «Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация службы контроля качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
Итого за семестр 4		32
Итого по дисциплине		110

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 2		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Место и роль организации сервиса в обществе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	15
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой	15

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	15
Итого за семестр 2		45
Семестр 3		
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	5
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	5
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-26]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-26]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тестированию. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
Итого за семестр 3		29

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление производственным процессом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-26].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению заданий.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу</p>	8
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	8
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление обеспечением качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
Итого за семестр 4		44
Итого по дисциплине		118

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Восколович, Н. А. **Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов**/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. —

Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513521> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-platnyh-uslug-513521#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

2 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия): учебник и практикум для вузов**/ В. В. Коршунов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16408-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530955> (дата обращения: 26.03.2023). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-predpriyatiya-530955#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

3 Мокий, М. С. **Экономика фирмы: учебник и практикум для вузов**/ М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510682> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-firmy-510682#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

4 Чалдаева, Л. А. **Экономика организации: учебник и практикум для вузов** / Л. А. Чалдаева [и др.]; под редакцией Л. А. Чалдаевой, А. В. Шарковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14485-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511735> (дата обращения: 26.03.2023). — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-511735#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов** / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 26.03.2023).

6 **Экономика предприятия : учебник и практикум для вузов** / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 26.03.2023).

б) дополнительная литература:

7 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/61076> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023)

8 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809> . — Загл. с экрана (дата обращения: 26.03.2023)

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 Кошелева Т.Н. **Роль и место услуг в современной экономике: Метод.реком. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы для обучающихся гуманитарного факультета всех форм обучения [Текст]** / Кошелева Т.Н., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 31с. - ISBN 978-5-60000-143-5. Количество экземпляров 30.

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

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

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

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

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

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

16 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

17 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.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).

19 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

20 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

21 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

22 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

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

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

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

26 **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
Управление предприятиями сервиса	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-

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
на транспорте	типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Экран Ноутбук HP630	132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	
<b>Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b>			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Editional (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для

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
		RamecStorm. Системный блок комплект Core i 7-800-70	WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

## 8 Образовательные и информационные технологии

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

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

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 «Управление предприятиями сервиса 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 «Управление предприятиями сервиса 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 «Управление предприятиями сервиса на транспорте» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации процесса управления предприятиями сервиса на транспорте, 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 «Управление предприятиями сервиса на транспорте» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Управление предприятиями сервиса 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.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В

процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Управление предприятиями сервиса на транспорте» с конкретными ситуациями.

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

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Управление предприятиями сервиса 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 «Управление предприятиями сервиса 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 в и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

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

выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление предприятиями сервиса 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 зачета во втором семестре, зачета с оценкой в третьем семестре и экзамена в четвертом семестре.

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

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения, тестирование, 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 обучающегося на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Роль выполнения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью выполнения обучающимися системы заданий. Таким образом,

выполнения заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков рассмотрения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Тестирование - исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств обучающегося, стандартизированное задание (или особым образом связанные между собой задания) возрастающей трудности, специфической формы, позволяющее качественно оценить, структуру знаний и эффективно измерить уровень знаний, которые позволяют исследователю диагностировать меру выраженности исследуемого свойства у обучающегося.

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

Задания и 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 зачета во втором семестре, зачета с оценкой в третьем семестре и экзамена в 4 семестре. Зачет (зачет с оценкой и экзамен) позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет (зачет с оценкой и экзамен) предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет (зачет с оценкой и экзамен). К моменту сдачи зачета (зачета с оценкой и экзамена) должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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

## 9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет (2 семестр), зачет с оценкой (3 семестр) и экзамен (4 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>Семестр 2</b>				
<b><i>Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе</i></b>				
Лекция 1	1	1,5	1	—
Лекция 2	1	1,5	1	—
Лекция 3	1	1,5	2	—
Практическое занятие 1	2	3,2	3	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 2	2	3,2	3	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 3	2	3,2	4	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 4	2	3,2	5	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 5	2	3,2	5	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 6	2	3,2	6	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b><i>15</i></b>	<b><i>23,7</i></b>		
<b><i>Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере</i></b>				
Лекция 4	1	1,5	7	—
Лекция 5	1	1,5	7	—
Лекция 6	1	1,5	8	—
Практическое занятие 7	2	3,2	9	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 8	2	3,1	9	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 9	2	3,1	10	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 10	2	3,1	11	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 11	2	3,1	11	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 12	2	3,1	12	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b><i>15</i></b>	<b><i>23,2</i></b>		
<b><i>Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере</i></b>				
Лекция 7	1	1,5	13	—
Лекция 8	1	1,5	13	—
Лекция 9	1	1,5	14	—
Практическое занятие 13	2	3,1	15	УО, СЗ, Сщ

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 14	2	3,1	15	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 15	2	3,1	16	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 16	2	3,1	17	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 17	2	3,1	17	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 18	2	3,1	18	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 3</b>	<b>15</b>	<b>23,1</b>		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		
Семестр 3				
<b>Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере</b>				
Лекция 10	1	1,5	1	—
Лекция 11	1	1,5	1	—
Практическое занятие 19	1,5	2,4	2	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 20	1,5	2,4	2	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 21	1,5	2,4	2	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 22	1,5	2,4	3	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 4</b>	<b>8</b>	<b>12,6</b>		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере</b>				
Лекция 12	1	1,5	3	—
Лекция 13	1	1,5	4	—
Практическое занятие 23	1,5	2,4	4	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 24	1,5	2,4	4	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 25	1,5	2,4	5	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 26	1,5	2,4	5	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 5</b>	<b>8</b>	<b>12,6</b>		
<b>Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере</b>				
Лекция 14	1	1,5	6	—
Лекция 15	1	1,5	6	—
Практическое занятие 27	1	1,5	6	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 28	1,5	2	7	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 29	1,5	2,3	7	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 6</b>	<b>6</b>	<b>8,8</b>		
<b>Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере</b>				
Лекция 16	1	1,5	8	—
Лекция 17	1	1,5	8	—
Лекция 18	1	1,5	8	—
Лекция 19	1	1,5	9	—
Практическое занятие 30	1,5	2,4	9	УО, Сщ
Практическое занятие 31	1,5	2,4	10	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 32	1,5	2,4	10	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 33	1,5	2,4	10	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 34	1,5	2,4	11	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 7</b>	<b>11,5</b>	<b>18</b>		
<b>Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере</b>				
Лекция 20	1	1,5	11	—
Лекция 21	1	1,5	12	—
Лекция 22	1	1,5	12	—
Лекция 23	1	1,5	12	—
Практическое занятие 35	1,5	2,4	13	УО, СЗ, Сщ

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 36	1,5	2,4	13	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 37	1,5	2,4	14	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 38	1,5	2,4	14	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 39	1,5	2,4	14	УО, Т, Сщ
<b>Итого по теме 8</b>	<b>11,5</b>	<b>18</b>		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет с оценкой</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 зачета с оценкой по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		
Семестр 4				
<b>Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере</b>				
Лекция 24	1	1,5	1	—
Лекция 25	1	1,5	2	—
Практическое занятие 40	1,8	2,8	3	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 41	1,8	2,8	3	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 9</b>	<b>5,6</b>	<b>8,6</b>		
<b>Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на</b>				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b><i>предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере</i></b>				
Лекция 26	1	1,5	4	—
Лекция 27	1	1,5	4	—
Лекция 28	1	1,5	5	—
Лекция 29	1	1,5	5	—
Практическое занятие 42	2	4	6	УО, З, Сщ
Практическое занятие 43	1,8	2,8	6	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 44	1,8	2,8	7	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 45	1,8	2,8	7	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 10</i></b>	<b><i>11,4</i></b>	<b><i>18,4</i></b>		
<b><i>Тема 11. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере</i></b>				
Лекция 30	1	1,5	8	—
Лекция 31	1	1,5	8	—
Лекция 32	1	1,5	9	—
Практическое занятие 46	1,8	2,8	9	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 47	1,8	2,8	10	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 48	1,8	2,8	10	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 11</i></b>	<b><i>8,4</i></b>	<b><i>12,9</i></b>		
<b><i>Тема 12. Ценообразование на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере</i></b>				
Лекция 33	1	1,5	11	—
Лекция 34	1	1,5	11	—
Практическое занятие 49	1,8	2,8	12	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 50	1,8	2,8	12	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 12</i></b>	<b><i>5,6</i></b>	<b><i>8,6</i></b>		
<b><i>Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере</i></b>				
Лекция 35	1	1,5	13	—
Лекция 36	1	1,5	13	—
Лекция 37	1	1,5	14	—
Практическое занятие 51	1,8	2,8	14	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 52	1,8	2,8	15	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 53	1,8	2,8	15	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 13</i></b>	<b><i>8,4</i></b>	<b><i>12,9</i></b>		
<b><i>Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервисного</i></b>				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>обслуживания в транспортной сфере</b>				
Лекция 38	1	1,5	16	—
Лекция 39	1	1,5	16	—
Практическое занятие 54	1,8	2,8	17	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 55	1,8	2,8	18	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 14</b>	<b>5,6</b>	<b>8,6</b>		
<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»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,1 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2 балла (2 семестр). Сообщение – до 0,6 баллов (по практическим занятиям с 1 по 7 – до 0,7 баллов). Устный опрос – до 0,3 баллов (2 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 баллов (3 семестр) (по практическому занятию 27 - 1 балл). Сообщение – до 0,2 баллов. Успешное написание теста: более 50 % и до 75 % правильных ответов – 0,1, более 75 % – до 0,2 баллов. Устный опрос – до 0,5 баллов (по 27, 28 практическим занятиям – до 0,1 балла, по 29 практическому занятию – до 0,4 баллов) (3 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,2 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,8 баллов (по 42 практическому занятию - до 2 баллов) (4 семестр). Сообщение – до 0,4 баллов (по практическому занятию 42 – до 0,6 баллов). Выполнение заданий – до 1 балла. Устный опрос – до 0,4 баллов (4 семестр).

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

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

Учебным планом дисциплины курсовая работа не предусмотрена.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика и предпринимательство»:

1. Экономическая неопределенность и риски, несовершенства рынка.
2. Особенности функционирования рынков факторов производства в сфере сервисного обслуживания на транспорте. Факторы производства и их соотношение.
3. Цели и функции фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Факторы успешного управления предприятием.
2. Централизация и децентрализация в управлении предприятием.
3. Принципы менеджмента на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-2	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	Знает: – методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
ПК-2	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub> , ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>	– теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
ПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной
ПК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-6	ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	<p>деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p> <p>– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p> <p>– методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</li> <li>– применять теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</li> <li>– применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса;</li> <li>– 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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</li> <li>– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
<b>II этап</b>		
УК-2	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	<p>Умеет:</p> <p>– применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p>
ПК-2	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub> , ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>	<p>– применять основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p>
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub>	<p>– применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p>
ПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	<p>– применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p> <p>– применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	<p>организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p> <p>– применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p>
ПК-6	ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	<p>Владеет:</p> <p>– способностью применять методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p> <p>– способностью применять теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; способностью применять основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p> <p>– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</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 процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p> <p>– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;</p> <p>– способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; способностью применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере .</p>

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

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

3. Оценка за зачет (зачет с оценкой) 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**

Семестр 2

Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе.
2. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса.
3. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь.
4. Мировой рынок сервиса и его развитие, применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

### *Примерные темы сообщений*

1. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса.
2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
7. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
9. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
10. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы

гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса с учетом обоснования выбора внутренней и внешней среды конкретной организации.

Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления.

2. Понятие и классификация функций управления.

3. Организационные структуры управления.

4. Содержание процесса управления на предприятиях сервиса.

5. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений*

1. Распределение полномочий на принятие решений. Риск при принятии решений на предприятиях сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с

учетом обоснования выбора организационной структуры управления конкретной организации.

Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Типовые организационные структуры управления предприятием сервиса.

2. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервиса.

3. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность.

4. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления.

5. Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервиса.

6. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервис.

*Примерные темы сообщений*

1. Управление конфликтами на предприятиях сервиса. Понятие и виды контроля на предприятиях сервиса.

2. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом обоснования выбора видов и областей применения АСУ на конкретном предприятии сервиса.

Семестр 3

Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервиса.

2. Мотивация исполнителя на предприятиях сервиса.

3. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервиса.

4. Содержание работы руководителя на предприятиях сервиса.

5. Стиль управления на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений*

1. Эффективность стиля управления на предприятиях сервиса.
2. Методы управления, применяемые на предприятиях сервиса при различных уровнях нестабильности рынка.
3. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
5. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
6. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
7. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
8. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
9. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
10. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
11. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
12. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
13. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
14. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
15. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
16. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного

обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

19. Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервиса на рынке.

20. Управление портфелем СЗХ предприятий сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом обоснования выбора процесса формирования управленческих кадров на конкретном предприятии сервиса.

Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Система прогнозов и планов на предприятиях сервиса.

2. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервиса.

3. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервиса.

4. Транспортное планирование и транспортное моделирование.

*Примерные темы сообщений*

1. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия

сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервиса.

19. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного

обслуживания в аэропорту с учетом экстраполяционного прогнозирования на предприятиях сервиса.

Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура предприятия сервиса как системы.
2. Управление прибылью на предприятиях сервиса.
3. Управление издержками производства и сбыта продукции на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений*

1. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервиса.
2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
7. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
9. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
10. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса).

19. Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом структуры предприятия сервиса как системы.

Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Управление основными средствами предприятия сервиса.
2. Амортизация и виды амортизации.
3. Управление оборотными средствами предприятия сервиса.
4. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

*Примерные темы сообщений*

1. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервиса, диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

#### *Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль электронного маркетинга в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и каковы его перспективы и тенденции развития. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования инструментов электронного маркетинга управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

#### *Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):*

1. Нестандартные рекламные кампании с использованием электронных средств информации в процессе управления маркетингом на предприятиях сервиса.

2. Новый уровень коммуникаций с использованием электронных средств информации в процессе управления маркетингом на предприятиях сервиса.

3. Облачные технологии в процессе управления маркетингом на предприятиях сервиса.

#### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом управления оборотными средствами предприятия сервиса.

Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

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

1. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервиса.

2. Концепции управления маркетингом.

3. Процесс управления маркетингом.
4. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений*

1. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервиса.
2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
7. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
9. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
10. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов, позиционирование товара на предприятиях сервиса.

19. Услуги.

20. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервиса.

*Типовые тестовые задания*

1. Существенной характеристикой организационной модели обслуживания потребителей является:

a) Тип организации обслуживания.

b) Стратегия.

c) Главная организационная задача.

d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.

e) Тип организации обслуживания, стратегия.

2. Какие есть типы организации обслуживания потребителей:

a) Традиционный и рыночный.

b) Традиционный и переходной.

c) Рыночный и переходной.

d) Рыночный и смешанный.

e) Традиционный, переходной, рыночный.

3. Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:

a) Тактика.

b) Практика.

c) График.

d) Схема.

e) Модель.

4. Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:

a) Маленькое количество фирм с небольшим штатом.

b) Большое количество фирм с небольшим штатом.

c) Большое количество фирм с маленьким штатом.

d) Большое количество фирм со средним штатом.

e) Маленькое количество фирм со средним штатом.

5. Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:

- a) Рыночный.
- b) Операционный.
- c) Переходной.
- d) Традиционный.
- e) Императивный.

6. Это форма обслуживания, предполагает создание на территории промышленных предприятий комплексных подразделений или специализированных подразделений сферы услуг с функциями приема и выдачи заказов на услуги, выполнение срочных работ в присутствии заказчика:

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

7. Какой характер производства оказывает большое влияние на организацию работы предприятия, ухудшает технико-экономические показатели его деятельности, ведет к простоям оборудования, что снижает рентабельность работы предприятия:

- a) Производственный
- b) Сезонный
- c) Кадровый
- d) Политический
- e) Нет верного ответа

8. Управление – это:

a) Процесс подготовки решения на перспективу о том, что необходимо сделать, кто за это отвечает, в какие сроки нужно осуществить задуманное.

b) Процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать для достижения своей цели.

c) Процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации.

d) Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения своих целей и целей организации.

e) Процесс подготовки решения на перспективу о том, что необходимо сделать, кто за это отвечает, в какие сроки нужно осуществить задуманное, процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать для достижения своей цели.

9. Какой из нижеперечисленных принципов не относится к основополагающим принципам планирования?

- a) Полнота планирования.
- b) Точность планирования.
- c) Воспитательный эффект планирования.
- d) Детализация планирования.

е) Непрерывность планирования.

10. Виды маркетинговых стратегий:

а) стратегия, разработанная на основе прежних достижений предприятий по неконкурентоспособным сегодня товарам

б) стратегия продвижения товаров на новые рынки

с) диверсификации производства

11. Этапы оценки маркетинговой стратегии:

а) анализ платежеспособности предприятия

б) сравнение соответствия ключевых характеристик положения организации на конкретном рынке

с) формирование комплекса маркетинговых мер по реализации маркетинговой стратегии

12. Чтобы проанализировать себестоимость продукции животноводства в целом, следует:

а) сопоставить затраты отчетного года с затратами базисного года;

б) сопоставить фактические затраты по животноводству с планом;

с) сопоставить валовое производство продукции животноводства по отчету в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости;

д) сопоставить валовое производство продукции животноводства базисного года в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости.

13. Показателями для оценки удовлетворительности структуры баланса предприятия являются:

а) коэффициент скорости оборота оборотных фондов

б) коэффициент обеспеченности собственными средствами

с) коэффициент текущей ликвидности

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом концепции управления маркетингом предприятия сервиса.

Семестр 4

Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Форма организации производства.

2. Связь управления производственным процессом и управление развитием бизнеса.

3. Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса.

4. Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений*

1. Современные методы и технологии управления производственным процессом.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Сокращение сроков создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса.

19. Планирование создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом формы организации производства на предприятии сервиса.

Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сетевое планирование и управление на предприятиях сервиса.

2. Сущность и этапы осуществления подготовки производства.

3. Организация научных исследований. Научная подготовка производства на предприятиях сервиса.

4. Оценка эффективности НИР и ОКР на предприятиях сервиса.

5. Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений*

1. Техническая и технологическая подготовка производства на предприятиях сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия

сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Организационно-экономическая подготовка производства.

19. Функционально-стоимостный анализ при технико-экономической отработке конструкторских и технологических решений на предприятиях сервиса.

20. Характер изменения технико-экономических показателей новых изделий на стадии освоения на предприятиях сервиса.

#### *Типовые задания*

1. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм диверсификации сервисной

деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями управления на предприятии сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

3. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми ресурсами в процессе оказания услуг предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс выбора ресурсов с учетом требований потребителя?

4. Потребитель в процессе выбора блюд остался недоволен ассортиментом, что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс управления выбора ресурсов, как основы управления ассортиментом на борту воздушного судна.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

1. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги по поставке продуктов бортового питания и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм и охарактеризуйте этапы производства новой продукции или новой услуги с использованием механизма самоорганизации.

2. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм и охарактеризуйте этапы производства новой продукции или новой услуги в целях повышения эффективности компании, используя систему общеправовых знаний в сервисной сфере деятельности.

Тема 11. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Методы разработки технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации, организация контактной зоны предприятия сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Типы производств на предприятиях сервиса и их технико-экономическая характеристика.

3. Производственная структура предприятия сервиса.

4. Производственный цикл на предприятиях сервиса и его структура.

5. Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервиса.
6. Организация поточного и автоматизированного производства.
7. Гибкое интегрированное производство.
8. Учет типа рынка при установлении цены на предприятии сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы расчета производственного цикла с учетом разработки технологии процесса сервиса на предприятии сервиса.

Тема 12. Ценообразование на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Методы ценообразования, применяемые на практике.
2. Расчет цены на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли.
3. Ценообразование и тип рынка.
4. Методика установления цен на предприятии сервиса.

*Примерные темы сообщений*

1. Подходы к проблеме ценообразования на предприятии сервиса.
2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
7. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
9. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом методики установления цен на предприятии сервиса.

Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Управление организацией инструментального хозяйства, ремонтной службы на предприятиях сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Управление организацией энергетического хозяйства предприятия сервиса.

### *Примерные темы сообщений*

1. Управление организацией транспортного хозяйства предприятия сервиса.
2. Управление организацией складского хозяйства предприятия сервиса.
3. Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия (МТС) сервиса.
4. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервиса.
5. Заработная плата и основные принципы ее организации на предприятии сервиса.
6. Формы и системы заработной платы на предприятии сервиса. Планирование заработной платы на предприятии сервиса.
7. Минимизация рисков на предприятии сервиса.

### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса с учетом управления организацией инструментального хозяйства на предприятии сервиса.

Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервиса.
2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
6. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
7. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Организация управления качеством на предприятии.
2. Общие подсистемы управления качеством.
3. Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервиса.
4. Организация службы контроля качества на предприятиях сервиса.
5. Статистические методы управления качеством на предприятиях сервиса.

#### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере с учетом основных показателей качества на предприятиях сервиса.

**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте» (Семестр 2)**

1. Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе.
2. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса.
3. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь.
4. Мировой рынок сервиса и его развитие.
5. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
6. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса.
7. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
8. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
9. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
10. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
11. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
12. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
13. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
14. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
15. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
16. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

19. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

20. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

21. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

22. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

23. Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления.

24. Понятие и классификация функций управления.

25. Организационные структуры управления.

26. Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

27. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

28. Распределение полномочий на принятие решений.

29. Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

30. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

31. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства.

32. Основные функции управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

33. Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере.

34. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

35. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления.

36. Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

37. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса.

38. Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

39. Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

40. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса.

41. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

42. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

**Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте» (Семестр 3)**

1. Экономические, организационно-распорядительные методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

2. Социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

3. Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

4. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

5. Содержание работы руководителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

6. Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

7. Эффективность стиля управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

8. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, при различных уровнях нестабильности рынка.

9. Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

10. Управление портфелем СЗХ предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере.
11. Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
12. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
13. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
14. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
15. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
16. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
17. Структура предприятия сервиса как системы.
18. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
19. Управление прибылью на предприятиях сервиса.
20. Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
21. Управление издержками сбыта продукции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
22. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса).
23. Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
24. Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
25. Амортизация. Виды амортизации.
26. Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
27. Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере.
28. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
29. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
30. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
31. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
32. Основные экономические показатели деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
33. Концепции управления маркетингом. Процесс управления маркетингом.

34. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

35. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

36. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

37. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов.

38. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Услуги.

39. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

40. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

41. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

42. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

43. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

44. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

46. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

49. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

50. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

51. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы

гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

52. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

53. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

54. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

55. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

56. Транспортное планирование и транспортное моделирование.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте» (Семестр 4)**

1. Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе.

2. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса.

3. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь.

4. Мировой рынок сервиса и его развитие.

5. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

6. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса.

7. Механизм организации процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере.

8. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

9. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

10. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

11. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

18. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

19. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

20. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

21. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

22. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

23. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

24. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

25. Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления.

26. Понятие и классификация функций управления.

27. Организационные структуры управления.

28. Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

29. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

30. Распределение полномочий на принятие решений.

31. Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

32. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

33. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства.

34. Основные функции управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

35. Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере.

36. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

37. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность.

38. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления.

39. Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

40. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса.

41. Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

42. Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

43. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса.

44. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

45. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

46. Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

47. Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

48. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

49. Содержание работы руководителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

50. Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

51. Эффективность стиля управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

52. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, при различных уровнях нестабильности рынка.

53. Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

54. Управление портфелем СЗХ предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере.

55. Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

56. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

57. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

58. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

59. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

60. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

61. Структура предприятия сервиса как системы.

62. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

63. Управление прибылью на предприятиях сервиса.

64. Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

65. Управление издержками сбыта продукции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

66. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса).

67. Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

68. Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

69. Амортизация. Виды амортизации.

70. Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

71. Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере.
72. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
73. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
74. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
75. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
76. Основные экономические показатели деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
77. Концепции управления маркетингом.
78. Процесс управления маркетингом.
79. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
80. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
81. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
82. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов.
83. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Услуги.
84. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
85. Форма организации производства.
86. Связь управления производственным процессом и управление развитием бизнеса.
87. Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
88. Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
89. Современные методы и технологии управления производственным процессом.
90. Сокращение сроков создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
91. Планирование создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
92. Сетевое планирование.
93. Управление подготовкой производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
94. Сущность и этапы осуществления подготовки производства.
95. Организация научных исследований.

96. Научная подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

97. Оценка эффективности НИР и ОКР на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

98. Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

99. Техническая подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

100. Технологическая подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

101. Организационно-экономическая подготовка производства.

102. Функционально-стоимостный анализ.

103. Функционально-стоимостный анализ при технико-экономической отработке конструкторских и технологических решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

104. Характер изменения технико-экономических показателей новых изделий на стадии освоения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

105. Методы разработки технологии процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере.

106. Системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации.

107. Организация контактной зоны предприятия сервиса.

108. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере и их технико-экономическая характеристика.

109. Производственная структура предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

110. Производственный цикл на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

111. Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

112. Организация поточного и автоматизированного производства.

113. Гибкое интегрированное производство. Учет типа рынка при установлении цены на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

114. Сущность ценообразования на предприятии сервисного обслуживания.

115. Методы ценообразования, применяемые на практике.

116. Расчет цены на основе анализа безубыточности.

117. Расчет цены на основе обеспечения целевой прибыли. Ценообразование и тип рынка.

118. Методика установления цен на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

119. Подходы к проблеме ценообразования на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

120. Управление организацией инструментального хозяйства, ремонтной службы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

121. Управление организацией энергетического хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

122. Управление организацией транспортного хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

123. Управление организацией складского хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

124. Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия (МТС) сервисного обслуживания в транспортной сфере.

125. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

126. Заработная плата и основные принципы ее организации на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

127. Формы и системы заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

128. Планирование заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

129. Минимизация рисков на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.

130. Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

131. Организация управления качеством на предприятии.

132. Общие подсистемы управления качеством.

133. Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

134. Организация службы контроля качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

135. Статистические методы управления качеством на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

136. Транспортное планирование и транспортное моделирование.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета, зачета с оценкой, экзамена) по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте»**

1. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями управления на предприятии сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

3. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми ресурсами в процессе оказания услуг предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс выбора ресурсов с учетом требований потребителя?

4. Потребитель в процессе выбора блюд остался недоволен ассортиментом, что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс управления выбора ресурсов, как основы управления ассортиментом на борту воздушного судна.

5. Вы простой гражданин и недовольны оказываемыми услугами на предприятии сервиса. Предложите и обоснуйте механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

6. Вы простой гражданин и недовольны экономической политикой государства в сфере транспорта, в области управления издержками производства и сбыта продукции на предприятиях сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы ее улучшить, применяя правовые демократические процедуры?

7. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке эффективности результатов деятельности сервисной организации если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был 1 неделю на больничном.

8. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

9. Вы недовольны применяемыми технологиями диверсификации сервисной деятельности в Вашей сервисной компании. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

10. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

11. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в Вашей организации. Предложите механизм организации процесса сервиса, применяя умение выбора ресурсов и средств в процессе организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

12. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.

13. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями работы в контактной зоне с потребителем. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс экспертизы качества оказываемых услуг?

14. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах?

15. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств, с учетом требований потребителя?

16. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете способны к организации контактной зоны предприятия сервиса?

17. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства?

18. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями?

19. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете использовать основные функции управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере?

20. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете организовывать процесс принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций сервисного обслуживания в транспортной сфере, процесс выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя?

21. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете применять механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта?

22. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете применять механизм организации анализа экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений на предприятиях сервисного обслуживания?

23. Охарактеризуйте методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

24. Охарактеризуйте механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

25. Охарактеризуйте алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

26. Охарактеризуйте механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

27. Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

28. Охарактеризуйте механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

29. Охарактеризуйте методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

30. Охарактеризуйте механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

31. Охарактеризуйте механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

32. Охарактеризуйте теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

33. Охарактеризуйте основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

35. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

38. Охарактеризуйте механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

39. Охарактеризуйте методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

40. Охарактеризуйте алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

41. Охарактеризуйте методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

42. Охарактеризуйте механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

43. Охарактеризуйте методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

44. Охарактеризуйте методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая во 2 семестре к изучению дисциплины «Управление предприятиями сервиса 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 обучающегося 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 «Управление предприятиями сервиса 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 «Управление предприятиями сервиса 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 управления предприятиями сервиса на воздушном 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 зачета, зачета с оценкой, экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Управление предприятиями сервиса 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 экономических явлений, о способов и средств решения экономических проблем в сфере управления предприятиями сервиса 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 сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовка к выполнению заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к тестированию (типовые тестовые задания в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Управление предприятиями сервиса 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 «Управление предприятиями сервиса 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 в четвертом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета, зачета с оценкой и экзамена по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте», а также типовые практические задания для зачета, зачета с оценкой и экзамена приведены в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Управление предприятиями сервиса 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:

 \_\_\_\_\_ Вакеев А.Б.

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.