

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

**Кошелева Т. Н., Митрофанов С. В.**

# **ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА**

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

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

Санкт-Петербург  
2020

**Экономика предприятия сервиса:** Методические рекомендации по изучению дисциплины и планы практических занятий для студентов по направлению обучения «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта» для очного обучения / под ред. Кошелевой Т. Н., Митрофанова С. В. / Университет ГА. С.- Петербург, 2020. – 67 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Экономика предприятия сервиса» (объём 180 часов) и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного обучения.

Содержат тематический план, методические рекомендации по изучению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, перечень вопросов для подготовки к зачету и экзамену.

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

Составитель: Т. Н. Кошелева, д. экон. наук, доц., С. В. Митрофанов, к.э.н.

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

Университет гражданской авиации, 2020  
© Кошелева Т. Н., Митрофанов С. В., текст, 2020

© Изд-во «КультИнформПресс», 2020

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### Методических рекомендаций по изучению дисциплины и планы практических занятий

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины
2. Тематика, планы, рекомендации и литература для подготовки к практическим занятиям
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
4. Самостоятельная работа студентов
5. Вопросы и задания для текущей и промежуточной аттестации студентов
6. Список литературы

# 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

## Цели и задачи дисциплины

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

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

Задачами освоения дисциплины являются:

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

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

знакомство студентов с технологиями процесса управления сервисной деятельности, с механизмом управления развитием системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Место дисциплины в структуре ООП ВО**

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

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

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

Дисциплина изучается в 3 и 4 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Код компетенции | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции             |
|-----------------|--|
| УК-2            | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные |

| Код компетенции      | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции   |
|----------------------|--|
|                      | способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений  |
| ИД <sub>2УК-2</sub>  | УК.2.1<br>Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели;<br>УК.2.2<br>Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;<br>УК.2.3<br>Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений  |
| УК-6                 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни  |
| ИД <sub>6УК-6</sub>  | УК.6.1<br>Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;<br>УК.6.2<br>Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития;<br>УК.6.3<br>Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования   |
| ОПК-4                | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов   |
| ИД <sub>4ОПК-4</sub> | ОПК-4.1.<br>Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов;<br>ОПК-4.2.<br>Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий;   |
| ОПК-5                | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности   |
| ИД <sub>5ОПК-5</sub> | ОПК-5.1.<br>Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса;<br>ОПК-5. 2.<br>Принимает экономически обоснованные управленческие решения;<br>ОПК-5. 3<br>Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия  |
| ПК-4                 | Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса   |
| ИД <sub>4ПК-4</sub>  | ПК-4.1.<br>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, организывает их выполнение;<br>ПК-4.2.<br>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте;<br>ПК-4.3.<br>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте |
| ПК-5                 | Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов   |

| Код компетенции     | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции   |
|---------------------|--|
|                     | воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ   |
| ИД5 <sub>ПК-5</sub> | ПК-5.1.<br>Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры;<br>ПК-5.2.<br>Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна;<br>ПК-5.3.<br>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна                                     |
| ПК-6                | Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса   |
| ИД6 <sub>ПК-6</sub> | ПК-6.1<br>Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса;<br>ПК-6.2<br>Участствует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения;<br>ПК-6.3<br>Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса |

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.2.1); механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.2.2); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.2.3);

– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.6.1); механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.6.2); механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.6.3);

– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-4.1); методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-4.2);

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-5.1); механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-5.2); механизм обеспечения экономической эффективности

сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-5.3);

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизма организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-4.1); методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-4.2); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-4.3);

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-5.1); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-5.2); механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-5.3);

– методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-6.1); алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-6.2); методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-6.3);

Уметь:

– применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.2.1); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.2.2); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.2.3);

– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.6.1); применять механизм управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.6.2); применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.6.3);

– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной



поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-4.1); применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-4.2);

– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-5.1); применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-5.2); применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-5.3);

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-4.1); применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-4.2); применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-4.3);

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-5.1); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-5.2); применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-5.3);

– применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-6.1); применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-6.2); применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-6.3);

Владеть:

– способностью применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.2.1); способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.2.2); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана,

обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.2.3);

– навыками применения методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.6.1); применения механизма управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.6.2); применения механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (УК.6.3);

– навыками применения методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-4.1); навыками применения методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-4.2);

– навыками применения методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-5.1); навыками применения механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-5.2); навыками применения механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ОПК-5.3);

– навыками формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-4.1); навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-4.2); навыками применения алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-4.3);

– навыками разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-5.1); навыками применения механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-5.2); навыками применения механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-5.3);

– навыками применения методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-6.1); навыками применения алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-6.2); навыками применения методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ПК-6.3).

## **Содержание дисциплины**

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

Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сервис удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис (для самостоятельного изучения). Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики (для самостоятельного изучения). Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного

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

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

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

Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта) (для самостоятельного изучения). Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга



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

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

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

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

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

Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура (для самостоятельного изучения). Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в

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

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

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



обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и



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

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

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

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

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

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

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

Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Технико-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура, источники финансирования и

показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).



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

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

Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости). Производительность труда, показатели производительности труда, эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной

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

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

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

обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).



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

Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, определение потребности в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием, оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе

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

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

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



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

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

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

предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам), состав затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Материальные затраты, затраты на оплату труда, обязательные отчисления, амортизация на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Калькуляция себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, расчет издержек на единицу продукции (услуг) (для самостоятельного изучения). Виды калькуляции, калькуляционные статьи на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности себестоимости и калькулирования затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

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

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

Цена: сущность, функции, виды, классификация. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: цели, цена и неценовые факторы, ценовые стратегии (высоких цен, низких цен, льготных цен и др.), тактика ценообразования, надбавки и скидки (для самостоятельного изучения). Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены (для самостоятельного изучения). Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги (для самостоятельного изучения). Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях



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

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

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

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

Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Факторы конкурентоспособности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного

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

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

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

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

самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

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

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|-------------------------------|----------------------|
|                       |                               |                      |



| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|--|----------------------|
| Семестр 3             |  |                      |
| 1                     | Практическое занятие № 1. «Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта»                                    | 2                    |
| 2                     | Практическое занятие № 2. «Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта»   | 2                    |
| 2                     | Практическое занятие № 3. «Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий»  | 2                    |
| 3                     | Практическое занятие № 4. «Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта»  | 2                    |
| 3                     | Практическое занятие № 5. «Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта»   | 2                    |
| 4                     | Практическое занятие № 6. «Уставный капитал»   | 2                    |
| 4                     | Практическое занятие № 7. «Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта»                                     | 2                    |
| 5                     | Практическое занятие № 8. «Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта»   | 2                    |
| 5                     | Практическое занятие № 9. «Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта»   | 2                    |
| 6                     | Практическое занятие № 10. «Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта»                                    | 2                    |
| 6                     | Практическое занятие № 11. «Учет и оценка основных производственных фондов»  | 2                    |
| 6                     | Практическое занятие № 12. «Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к круглому столу                           | 2                    |
| 7                     | Практическое занятие № 13. «Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта»   | 2                    |
| 7                     | Практическое занятие № 14. «Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта»       | 2                    |
| Итого за семестр 3    |  | 28                   |
| Семестр 4             |  |                      |
| 8                     | Практическое занятие № 15. «Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта»   | 2                    |
| 9                     | Практическое занятие № 16. «Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта орте»                                 | 2                    |
| 10                    | Практическое занятие № 17. «Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта»      | 2                    |
| 11                    | Практическое занятие № 18. «Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта»                         | 2                    |
| 12                    | Практическое занятие № 19. «Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта» | 2                    |
| 13                    | Практическое занятие № 20. «Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта»  | 2                    |
| 15                    | Практическое занятие № 21. «Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта»   | 2                    |
| 15                    | Практическое занятие № 22. «Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к решению задач                | 2                    |
| Итого за семестр 4    |  | 16                   |
| Итого по дисциплине   |  | 44                   |



**Практическое занятие № 1 (по теме № 1). - «Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта»**

**План:**

1. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции.
2. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом.
3. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики.
2. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг.
3. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы
4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность сферы сервиса как составной части инфраструктуры рыночной экономики и сущность услуг.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать основные факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса. Особое внимание следует обратить на сравнении факторов в РФ и в экономически развитых странах.

**Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

**Практическое занятие № 2 (по теме № 2). - «Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта»**

**План:**

1. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта, обслуживание пассажиров на борту воздушного судна, обслуживание клиентов на грузовом терминале.
3. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.
2. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).
3. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить классификацию видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, механизм обслуживания пассажиров.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать производство и механизм предоставления услуг потребителям воздушного транспорта в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях и в РФ.

### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

### **Практическое занятие № 3 (по теме № 2). - «Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий»**

#### **План:**

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

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

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

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

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

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

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

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

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить задачи и функции предприятия как субъекта рыночной экономики, в том числе в сфере воздушного транспорта и основные процедуры банкротства.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.

### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

### **Практическое занятие № 4 (по теме № 3). - «Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

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

2. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его содержание, основные, вспомогательные, обслуживающие процессы.

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

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

2. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели.

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

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность производственной структуры предприятия сервиса и производственного процесса.

**Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

**Практическое занятие № 5 (по теме № 3). - «Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта»**

**План:**

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

2. Технологический цикл, рабочий период, перерывы.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана.

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

3. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность производственных операций и производственного цикла на предприятии сервиса в сфере транспорта.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать механизм управления своим временем и механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

**Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

#### **Практическое занятие № 6 (по теме № 4). - «Уставный капитал»**

##### **План:**

1. Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта.

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

1. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана.

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

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность и требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта и сущность имущества предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана.

##### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

#### **Практическое занятие № 7 (по теме № 4). - «Основные направления организации рабочих мест по видам деятельности на предприятиях сервиса на воздушном транспорте»**

##### **План:**

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

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

1. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

2. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования.

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

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность показателей прибыли и эффективности предприятия сервиса по видам деятельности в сфере воздушного транспорта в РФ и в экономически развитых странах.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

##### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

### **Практическое занятие № 8 (по теме № 5) - «Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

1. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, типы организационных структур.
2. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.
3. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность организационной структуры управления предприятием и основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

#### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

### **Практическое занятие № 9 (по теме № 5). - «Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта»**

#### **План:**

1. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг».

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

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



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

3. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому вопросу необходимо рассмотреть особенности структуры управления сервисными предприятиями в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать структуру управления сервисными предприятиями и трехмерную структуру управления предприятием «Доу корнинг».

**Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

**Практическое занятие № 10 (по теме № 6). - «Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта»**

**План:**

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

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

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

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

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

3. Особенности использования основных производственных фондов.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность основных фондов предприятия сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать сущность износа основных фондов и его видов, амортизации основных производственных фондов, нормы амортизации.

**Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

### **Практическое занятие № 11 (по теме № 6). - «Учет и оценка основных производственных фондов»**

#### **План:**

1. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста).

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

1. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Материалоемкость, материалоотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.
3. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта.

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

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить понятие учета и оценки основных производственных фондов, балансовая и остаточной стоимости на предприятии сервиса и нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса.

#### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019) и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

### **Практическое занятие № 12 (по теме № 6). - «Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

1. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.
2. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.
3. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств.

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

1. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели.

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

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить понятие оборотных фондов (оборотного капитала) предприятия сервиса в сфере транспорта.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать понятие фондов обращения и оборотных средств, а также состав оборотных средств и кругооборот оборотных средств.

#### **Типовые задания для круглого стола:**

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

2. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.
3. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалоотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.
5. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
8. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
9. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
10. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
11. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
12. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
13. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивация потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
14. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
15. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
16. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
17. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
18. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
19. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
20. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
21. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
22. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-



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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

#### **Практическое занятие № 13 (по теме № 7). - «Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта»**

##### **План:**

1. Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, основные понятия, сущность лизинговых операций.

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

3. Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

3. Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить механизм и особенности лизинга и аренды в хозяйственной практике предприятия сервиса.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать виды лизинговых операций сервисных предприятий и состав нематериальных активов на предприятии сервиса.

#### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019) и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

### **Практическое занятие № 14 (по теме № 7). - «Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

1. Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета.
2. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта.
3. Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта.

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

1. Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить содержание и структуру, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать функции и принципы дисконтирования в сфере воздушного транспорта, а также особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта.

#### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019) и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

### **Практическое занятие № 15 (по теме № 8). - «Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

1. Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров.
2. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости).

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

1. Производительность труда, показатели производительности труда, эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта.
5. Особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере транспорта.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить состав, структуру, штатное расписание, понятие текучести кадров и индекса текучести кадров.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать понятие планирования, учета, подбора и расстановки кадров на предприятии сервиса и механизм организации и нормирования труда.

**Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

**Практическое занятие № 16 (по теме № 9). - «Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта»**

**План:**

1. Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды.
2. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта..
3. Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Определение потребности в денежных ресурсах предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (цели, период, источники, обслуживание долга).
2. Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.).
4. Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты).
5. Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал).

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность финансовой деятельности предприятия, финансовых ресурсов предприятия сервиса в сфере транспорта, а также долгосрочных (основных фондов) и краткосрочных (текущих) финансовых средств на предприятии сервиса.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать сущность и особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса.

**Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К,

2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

### **Практическое занятие № 17 (по теме № 10). - «Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

1. Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, определение потребности в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах.

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

3. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием, оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

3. Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность материальных запасов, их структуру и классификацию материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать методику управления, планирования, механизм учета, анализа и контроля за фактическим состоянием, оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса.

#### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

### **Практическое занятие № 18 (по теме № 11). - «Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

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

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

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



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

1. Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Резюме бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере транспорта.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса, а также план развития предприятия сервиса в сфере транспорта.

### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

### **Практическое занятие № 19 (по теме № 12). - «Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

1. Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, альтернативные издержки, транзакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ.
2. Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

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

1. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Точка закрытия производства сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность альтернативных издержек, транзакционных, постоянных, переменных, общих, средних, предельных издержек, графического анализа.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать понятие «себестоимости продукции», виды и структуру себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

### **Практическое занятие № 20 (по теме № 13). - «Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

1. Цена: сущность, функции, виды, классификация.
2. Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия.

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

1. Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: цели, цена и неценовые факторы, ценовые стратегии (высоких цен, низких цен, льготных цен и др.), тактика ценообразования, надбавки и скидки.
3. Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены.
4. Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность, функции, виды и классификацию цены.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать затратный и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса, а также механизм государственного регулирования цен.

#### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

### **Практическое занятие № 21 (по теме № 15). - «Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта»**

#### **План:**

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

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

1. Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность «прибыли предприятия» сервиса в сфере транспорта и источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

При подготовке к третьему и четвертому вопросам необходимо проанализировать механизм распределения прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

**Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019) и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

**Практическое занятие № 22 (по теме № 15). - «Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта»**

**План:**

1. Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность».
2. Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.).
2. Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание.
3. Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

**Задания для решения задач:**

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

2. Определите прибыль от продажи продукции по следующим данным:

Выручка от продажи: 2 370 000 руб.

Себестоимость произведенной продукции: 1 604 000 руб.

Коммерческие расходы: 60 000 руб.

Прочие доходы: 150 000 руб.

Прочие расходы: 100 000 руб.

3. В налоговом периоде организация реализовала продукции на 700 тыс. руб. (без НДС), построила хозяйственным способом для собственных нужд гараж – стоимость строительно-монтажных работ составила 120 тыс. руб. (без НДС). Оприходовано и отпущено в производство ТМЦ на сумму 300 тыс. руб. (в том числе НДС), а оплачено – 250 тыс. руб. Кроме этого совершена бартерная сделка: реализовано 20

изделий по цене 1 000 руб. (без НДС) за штуку, рыночная цена – 1 500 руб. за штуку (без НДС). Определите сумму НДС, подлежащую уплате в бюджет.

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

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

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность «экономического эффекта» и «экономической эффективности» и методику анализа эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать методику оценки финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

#### **Литература:**

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019) и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

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

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

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

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

Как правило, практические занятия по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» проводятся в виде:

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

- устных сообщений с последующим их обсуждением;

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

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

#### **Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»**

Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому практическому занятию).



Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

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

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

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

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

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

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

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

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

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

Для конспектирования существуют следующие правила:

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

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

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

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

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

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

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

Проверка усвоения изученного материала также осуществляется в ходе практических занятий. С этой целью преподаватели периодически проводят 10-15 минутные письменные контрольные работы. Они проводятся, как правило, по вопросам рассматриваемой на практическом занятии темы и студенты о них заранее не предупреждаются. Результаты контрольных работ учитываются в журнале успеваемости. По итогам изучения тем программы обязательно проводится рубежный контроль в форме письменных контрольных работ по всем изученным темам с обязательной их оценкой, оценка текущего контроля обязательно учитывается при устном зачете или экзамене по итогам курса.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

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

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|---|----------------------|
|                       | производства на предприятии сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.   |                      |
| 4                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.  | 3                    |
| 5                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.   | 2                    |
| 6                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к круглому столу.          | 6                    |
| 7                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-9].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу. | 3                    |
| Итого за семестр 3    |   | 21                   |
| Семестр 4             |   |                      |
| 8                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.   | 5                    |
| 9                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.   | 5                    |
| 10                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.   | 4                    |
| 11                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].   | 5                    |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|---|----------------------|
|                       | 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.  |                      |
| 12                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.  | 5                    |
| 13                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.   | 4                    |
| 14                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к устному опросу.   | 5                    |
| 15                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к решению задач. | 7                    |
| Итого за семестр 4    |   | 40                   |
| Итого по дисциплине   |   | 61                   |

## 5. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ

### Вопросы к зачёту

- 1 Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции.
2. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом.
3. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса.
4. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики.
6. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг.
7. Механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисного предприятия в сфере транспорта в процессе разработки бизнес-плана.
8. Обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
9. Понятие «сервис в сфере транспорта». Особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.
12. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.
13. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.



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

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

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

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

18. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта). Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

23. Технологический цикл, рабочий период, перерывы. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации.

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

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

26. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. 36. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура.

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

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

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

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

31. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

32. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг».

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

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

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

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

37. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

38. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.

39. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

41. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

42. Методика расчета, анализа и оценки экономических результатов деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений.

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

44. Основные понятия, сущность лизинговых операций. Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества.

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

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

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

48. Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

49. Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета.

50. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта. Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

51. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»**

- 1 Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции.
2. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом.
3. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса.
4. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики.
6. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг.
7. Механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисного предприятия в сфере транспорта в процессе разработки бизнес-плана.
8. Обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
9. Понятие «сервис в сфере транспорта».
10. Особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.
13. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.
14. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.
15. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.
16. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).
17. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.
18. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
20. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта).
22. Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
24. Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы.
25. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
26. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта.
27. Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие.
28. Технологический цикл, рабочий период, перерывы. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации.
29. Основы принятия экономически обоснованных управленческих решений, обеспечения экономической эффективности предприятий сферы сервисного обслуживания на транспорте.
30. Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
31. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
32. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
33. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура.



34. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
35. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
36. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
37. Типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.
38. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
39. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
40. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг». Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии).
41. Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
42. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
43. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста).
44. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
45. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
46. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
47. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.
48. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.
49. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
50. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.
51. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
52. Методика расчета, анализа и оценки экономических результатов деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений.
53. Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта,
54. Основные понятия, сущность лизинговых операций. Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества.
55. Расчет лизинговых платежей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: "ноу-хау", гудвилл, знак фирмы, имущественные права и др., виды оценок нематериальных активов.
56. Опыт стран с развитой рыночной экономикой в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по аренде основных средств.
57. Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

58. Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
59. Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета.
60. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта. Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
61. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
62. Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
63. Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров.
64. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
65. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости).
66. Производительность труда, показатели производительности труда. Эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
67. Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
68. Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта.
69. Особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
70. Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды.
71. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
72. Потребность в денежных ресурсах предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (цели, период, источники, обслуживание долга).
73. Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
74. Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
75. Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.).
76. Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты).
77. Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал).
78. Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
79. Потребность в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах.
80. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
81. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
82. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием. Оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта.
83. Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
84. Сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта требования к планированию деятельности предприятия.
85. Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

86. Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта. План развития предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели.

87. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

88. Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

89. Резюме бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

90. Особенности бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

91. Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

92. Альтернативные издержки, транзакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ.

93. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

94. Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

95. Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

96. Точка закрытия производства сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

97. Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

98. Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

99. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат.

100. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

101. Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам), состав затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

106. Цена: сущность, функции, виды, классификация. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

107. Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

108. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия.

109. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

110. Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены.

111. Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги.

112. Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

118. Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды прибыли.

119. Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение).

120. Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного).

121. Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

122. Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

123. Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность».

124. Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

125. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.).

126. Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание. Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

127. Обеспечение инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета и экзамена) по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»**

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

|   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| Q | 0 | 1 | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
| T | 5 | 9 | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 4  |
| C | 0 | 0 | 25 | 65 | 30 | 90 | 60 | 60 |

Определите общие постоянные, общие переменные и предельные издержки.

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



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

| Q  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
|----|----|----|----|----|----|-----|
| MC | 45 | 35 | 50 | 68 | 88 | 110 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.
4. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.
5. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.
6. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.
7. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса.
8. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.
9. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
10. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта).
13. Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
14. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
15. Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы.
16. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта.
18. Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие.
19. Технологический цикл, рабочий период, перерывы. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации.
20. Основы принятия экономически обоснованных управленческих решений, обеспечения экономической эффективности предприятий сферы сервисного обслуживания на транспорте.
21. Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
22. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
24. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура.
25. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
26. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
27. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
28. Типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.
29. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта.
30. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
31. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
32. . Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг».
33. Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии).

34. Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
35. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
36. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
37. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта.
38. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
39. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
40. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
41. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.
42. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.
43. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
44. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса.
45. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
46. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
47. Методика расчета, анализа и оценки экономических результатов деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений.
48. Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

## 6. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- а) основная литература:
  - 1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)
  - 2 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.
  - 3 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)
- б) дополнительная литература:
  - 4 Королева, Е.А. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. — Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.
  - 5 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.
- в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
  - 6 Воздушный кодекс РФ от 19.03.1997 №60 ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/) - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).
  - Федеральные авиационные правила [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).
  - 8 Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).
  - 9 Официальный сайт Министерства финансов РФ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

- 10 Официальный сайт Федеральной налоговой службы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).
- 11 Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).
- 12 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).
- 13 Официальный сайт журнала «Вопросы экономики» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).
- г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:
- 14 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).
- 15 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).



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

Методические рекомендации составила:

Доктор экономических наук, доцент Кошелева Т. Н.

Кандидат экономических наук Митрофанов С. В.

Методические рекомендации обсуждены и одобрены на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» протокол № 1 от «31» августа 2020 г.