

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

ЭКОНОМИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АЭРОПОРТОВ

**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 сервисного обслуживания аэропортов: Методические рекомендации по изучению дисциплины и планы практических занятий для студентов по направлению обучения «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта» для очного обучения /Университет ГА. С.- Петербург, 2020. – 45 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» (объём 360 часов) и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного обучения.

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

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

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

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

Университет гражданской авиации, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Методических рекомендаций по изучению дисциплины 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 сервисного обслуживания аэропортов» исследует проблемы, процессы и закономерности стратегии и тактики развития сервисного обслуживания аэропортов.

Целями освоения дисциплины «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» выступает формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в области развития сервисного обслуживания аэропортов, раскрытие особенностей основных экономических законов развития сервисного обслуживания на воздушном транспорте, формирование у студентов комплекса знаний, умений и навыков в области экономики сервисного обслуживания на воздушном транспорте, привитие творческого подхода к их использованию для дальнейшего успешного обучения в последующей профессиональной деятельности, принятия прогрессивных управленческих решений в условиях рыночной экономики и ограниченности ресурсов, приобретение умений применять полученные знания.

Задачами освоения дисциплины являются:

сформировать у студентов экономическую основу рациональной организации и управления процессом сервисного обслуживания аэропортов, прямым назначением которых является обслуживание авиаперевозок;

сформировать у студентов основу для овладения основами экономических знаний в целях оценки эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов;

знакомство студентов с основами механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

– знакомство студентов с методами определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

– знакомство студентов с механизмом формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, с методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

– знакомство студентов с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

знакомство студентов с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; с механизмом определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в

процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

формирование у студентов навыков практического применения базовых теоретических знаний в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Математика», «Экономика и предпринимательство».

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» является обеспечивающей для изучения дисциплин: «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Управление активами сервисных предприятий на транспорте».

Дисциплина изучается в 3 и 4 семестрах.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД _{2УК-2}	УК.2.2 Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; УК.2.3 Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ИД _{5ОПК-5}	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса; ОПК-5. 2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения
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 _{4ПК-4}	ПК-4.1. 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; ПК-4.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте; ПК-4.3. 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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ
ИД5 _{ПК-5}	ПК-5.1. Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры; ПК-5.2. Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна; ПК-5.3. 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 _{ПК-6}	ПК-6.3 Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса.

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.2); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.3);

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.1); механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.2);

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.1); механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.2); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.3);

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.1); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.2); механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.3);

– методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-6.3);

Уметь:

– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.2); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.3);

– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.1); применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.2);

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.1); применять механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.2); применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.3);

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.1); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.2); применять механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.3);

– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-6.3);

Владеть:

– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.2); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.3);

– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.1); способностью применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного

обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.2);

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.1); способностью применять механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.2); способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.3);

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.1); способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.2); способностью применять механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.3);

– способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; способностью применять механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-6.3).

Содержание дисциплины

Тема 1. Функционирование аэропортов

Аэропортовые комплексы. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия. Организационно-правовые формы управления аэропортами. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов». Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка. Функции аэропорта и производственные комплексы. Функции авиакомпании и производственные комплексы. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов. Модели приватизации аэропортов (для самостоятельного изучения). Формы собственности аэропортов (для самостоятельного изучения). Формы организации и управления аэропортами (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного

обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Инфраструктура аэропорта

Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта. Элементы инфраструктуры аэропорта. Объекты инфраструктуры аэропорта. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории. Классификация аэропортовых услуг. Категории аэропортовых услуг (производственные, распределительные, потребительские, информационные) (для самостоятельного изучения). Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Уровни инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности (для самостоятельного изучения). Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов

авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов

Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов, авиационная безопасность. Конкурентоспособность аэропорта. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и

организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортов

Авиационная деятельность аэропортов. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов. Неавиационная деятельность. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах. Управление неавиационной деятельностью. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Система финансирования аэропортов

Виды и формы финансирования аэропортов. Источники финансирования аэропортов. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности. Формирование доходов аэропорта. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями: продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения и пр.) (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями

авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Основы управления деятельностью аэропорта

Система управления аэропортом. Структура управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом. Эффективность управления. Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта. Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта. Стратегия развития. Стратегия развития аэропортов. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов. Основы исследования рынка. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту. Механизм принятия экономически обоснованных решений. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в

аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Сфера сервисного обслуживания в аэропортовой деятельности

Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления. Показатели основной деятельности аэропорта: количество произведенных пассажиро-километров (международные и внутренние линии); грузо-километров (международные и внутренние линии); количество операций по обеспечению взлета-посадок (для самостоятельного изучения). Неосновная деятельность аэропорта: включает в себя аренду площади или помещения; оказание услуг сторонним организациям, работающим на территории аэропорта (коммунальное и энергообеспечение, услуги связи, услуги транспорта, медицинские услуги). Экономические ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания (для самостоятельного изучения). Реформирование деятельности естественных монополий и внедрение рыночных инструментов в деятельность организаций наземного обслуживания (для самостоятельного изучения). Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм

принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Сервисное обслуживание аэропортов

Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно- значимых услуг и удовлетворение потребностей человека. Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг. Ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета (своевременная подача трапа и автобуса). Минимальное время ожидания получения багажа. Информационная обеспеченность терминалов. Удобство доставки пассажиров между терминалами. Удобство подъезда и наличие парковки. Наличие дополнительных услуг: почты, банка, кафе, ресторанов, магазинов. Наличие залов отдыха и комнат матери и ребенка. Интернет-обеспеченность аэропорта. Услуги для пассажиров с ограниченными возможностями (для самостоятельного изучения). Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, и предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории (для самостоятельного изучения). Особенности продукции аэропортов (для самостоятельного изучения). Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервисного обслуживания аэропорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров (для самостоятельного изучения). Основы исследования рынка (для самостоятельного изучения). Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом

комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Управление качеством услуг аэропорта

Виды услуг, оказываемые аэропортом. Понятие «качество аэропортовых услуг». Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта. Методики оценки качества аэропортовых услуг. Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Civil Aviation Organization (ICAO) – Международной организации гражданской авиации (для самостоятельного изучения). Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках Airports Council International (ACI) – Международного совета аэропортов (для самостоятельного изучения). Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Air Transport Association (IATA) – Международной ассоциации воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках независимого британского агентства Skytrax, занимающегося вопросами оценки и повышения уровня качества в аэропортах и авиакомпаниях, различных государственных полномочных министерствах и ведомствах, к которым в России относят Министерство Транспорта РФ и Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация) (для самостоятельного изучения). Элементы системы контроля качества услуг аэропорта (для самостоятельного изучения). Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов. Низкая пропускная способность терминалов. Длительное время прохождения пунктов контроля. Отсутствие необходимой инфраструктуры. Слабый контроль на входных группах. Отсутствие информации об общественном транспорте. Основы исследования рынка (для самостоятельного изучения). Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для

самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Основные методы оценки качества услуг аэропорта

Основные методы оценки качества услуг аэропортов. Метод критических случаев. Метод SERVQUAL. Метод SERVPERF. Метод INDSERF (для самостоятельного изучения). Метод Н. Кано (для самостоятельного изучения). Факторы конкурентоспособности аэропорта. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта. Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму (для самостоятельного изучения). Принципы управления качеством товара или услуги по TQM. Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: безопасность полетов (БП), регулярность полетов (РП). Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: авиационная безопасность (АБ) и сервисное обслуживание (для самостоятельного изучения).

Основы исследования рынка. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры

и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
Семестр 3		
1	Практическое занятие № 1. «Аэропорты»	2
1	Практическое занятие № 2. «Организационно-правовые формы управления аэропортами»	2
1	Практическое занятие № 3. «Функции аэропорта и производственного комплекса»	2
2	Практическое занятие № 4. «Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта. Элементы инфраструктуры аэропорта»	2
2	Практическое занятие № 5. «Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса. Классификация аэропортовых услуг»	2
3	Практическое занятие № 6. «Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов»	2
3	Практическое занятие № 7. «Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов, авиационная безопасность»	2
3	Практическое занятие № 8. «Конкурентоспособность аэропорта. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах»	2
4	Практическое занятие № 9. «Авиационная деятельность аэропортов. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы... Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах»	2
4	Практическое занятие № 10. «Неавиационная деятельность. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки»	2
4	Практическое занятие № 11. «Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности»	2
4	Практическое занятие № 12. «Управление неавиационной деятельностью. Механизм организации процесса сервиса»	2
5	Практическое занятие № 13. «Виды и формы финансирования аэропортов. Источники финансирования аэропортов»	2
5	Практическое занятие № 14. «Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности»	2
Итого за семестр 3		28
Семестр 4		
6	Практическое занятие № 15. «Система управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
6	Практическое занятие № 16. «Эффективность управления. Эффективное управление производственной и коммерческой деятельностью аэропорта»	2
6	Практическое занятие № 17. «Стратегия развития аэропортов. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов»	2
7	Практическое занятие № 18. «Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах»	2
7	Практическое занятие № 19. «Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления»	2
8	Практическое занятие № 20. «Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно-значимых услуг и удовлетворение потребностей человека. Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг»	2
8	Практическое занятие № 21. «Ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета. Минимальное время ожидания получения багажа»	2
8	Практическое занятие № 22. «Информационная обеспеченность терминалов. Удобство подъезда и наличие парковки»	2
9	Практическое занятие № 23. «Виды услуг, оказываемые аэропортом. Понятие «качество аэропортовых услуг». Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах»	2
9	Практическое занятие № 24. «Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта. Методики оценки качества аэропортовых услуг»	2
9	Практическое занятие № 25. «Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества»	2
9	Практическое занятие № 26. «Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов. Низкая пропускная способность терминалов» Подготовка к круглому столу	2
9	Практическое занятие № 27. «Отсутствие необходимой инфраструктуры»	2
10	Практическое занятие № 28. «Основные методы оценки качества услуг аэропортов»	2
10	Практическое занятие № 29. «Основы исследования»	2
10	Практическое занятие № 30. «Факторы конкурентоспособности аэропорта. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта»	2
Итого за семестр 4		32
Итого по дисциплине		60

Практическое занятие № 1 (по теме № 1). - «Аэропорты»

План:

1. Аэропортовые комплексы.
2. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятие.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания.
2. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность и структуру аэропортовых комплексов.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятие.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 2 (по теме № 1). - «Организационно-правовые формы управления аэропортами»

План:

1. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
2. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов».
3. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Модели приватизации аэропортов.
2. Формы собственности аэропортов.
3. Формы организации и управления аэропортами.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить классификацию организационно-правовых форм управления аэропортами.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать алгоритм создания опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов» и взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 3 (по теме № 1). - «Функции аэропорта и производственного комплекса»

План:

1. Функции аэропорта и производственные комплексы.
2. Функции авиакомпании и производственные комплексы.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорт.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить функции аэропорта и производственные комплексы.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать функции авиакомпании и производственные комплексы.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700)

"Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 4 (по теме № 2). - «Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта. Элементы инфраструктуры аэропорта»

План:

1. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.
2. Элементы инфраструктуры аэропорта.
3. Объекты инфраструктуры аэропорта.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта.
2. Уровни инфраструктуры аэропорта.
3. Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать объекты и элементы инфраструктуры аэропорта.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 5 (по теме № 2). - «Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса. Классификация аэропортовых услуг»

План:

1. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.
2. Классификация аэропортовых услуг.
3. Категории аэропортовых услуг.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить структура аэропорта как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать классификацию и категории аэропортовых услуг.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 6 (по теме № 3). - «Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов»

План:

1. Полномочия органов государственной власти.
2. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.
2. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить полномочия органов государственной власти.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать структуру и полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 7 (по теме № 3). - «Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов, авиационная безопасность»

План:

1. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.
2. Безопасность полетов, авиационная безопасность.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах и основы безопасности полетов, авиационная безопасность.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 8 (по теме № 3) - «Конкурентоспособность аэропорта. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах»

План:

1. Конкурентоспособность аэропорта.
2. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
2. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить механизм конкурентоспособности аэропорта и пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 9 (по теме № 4) - «Авиационная деятельность аэропортов»

План:

1. Авиационная деятельность аэропортов.
2. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.
3. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо рассмотреть сущность авиационной деятельности аэропортов.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать процесс обеспечения взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов и систему обеспечения авиационной деятельности аэропортов.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 10 (по теме № 4). - «Неавиационная деятельность. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки»

План:

1. Неавиационная деятельность.
2. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее.
3. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность неавиационной деятельности.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать сущность аренды и мощностей, используемых для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 11 (по теме № 4). - «Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности»

План:

1. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта.
2. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить цели обеспечения аэровокзала, территории аэропорта, территории вне аэропорта и формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 12 (по теме № 4). - «Управление неавиационной деятельностью. Механизм организации процесса сервиса»

План:

1. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.
2. Управление неавиационной деятельностью.
3. Механизм организации процесса сервиса.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать механизм управления неавиационной деятельностью и механизм организации процесса сервиса.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 13 (по теме № 5). - «Виды и формы финансирования аэропортов. Источники финансирования аэропортов»

План:

1. Виды и формы финансирования аэропортов.
2. Источники финансирования аэропортов.
3. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями: продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения и пр.).

2. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо выявить виды, формы и источники финансирования аэропортов.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать основные проблемы финансирования аэропортовой деятельности.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700)

"Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 14 (по теме № 5). - «Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности»

План:

1. Формирование доходов аэропорта.
2. Доходы от авиационной деятельности.
3. Доходы от неавиационной деятельности.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить содержание и последовательность формирования доходов аэропорта.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать доходы от авиационной и от неавиационной деятельности.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 15 (по теме № 6). - «Система управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом»

План:

1. Система управления аэропортом.
2. Структура управления аэропортом.
3. Организационная структура управления аэропортом.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Основы исследования рынка.

2. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту.

3. Механизм принятия экономически обоснованных решений.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и второму вопросам необходимо усвоить сущность системы и структуры управления аэропортом.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать организационную структуру управления аэропортом.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700)

"Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 16 (по теме № 6). - «Эффективность управления. Эффективное управление производственной и коммерческой деятельностью аэропорта»

План:

1. Эффективность управления.
2. Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта.
3. Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить сущность эффективности управления и эффективного управления производственной деятельностью аэропорта.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать механизм эффективного управления коммерческой деятельностью аэропорта.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод. указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 17 (по теме № 6). - «Стратегия развития аэропортов. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов»

План:

1. Стратегия развития аэропортов.
2. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить стратегию развития аэропортов.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 18 (по теме № 7). - «Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах»

План:

1. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности.
2. Организация наземного обслуживания в аэропортах.
3. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Показатели основной деятельности аэропорта: количество произведенных пассажиро-километров (международные и внутренние линии); грузо-километров (международные и внутренние линии); количество операций по обеспечению взлета-посадок.

2. Неосновная деятельность аэропорта: включает в себя аренду площади или помещения; оказание услуг сторонним организациям, работающим на территории аэропорта (коммунальное и энергообеспечение, услуги связи, услуги транспорта, медицинские услуги).

3. Экономические ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сферу сервиса и ее структуру в аэропортовой деятельности.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать организацию наземного обслуживания в аэропортах и процесс совершенствования качества обслуживания пассажиров аэропортов.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 19 (по теме № 7). - «Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления»

План:

1. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности.
2. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Реформирование деятельности естественных монополий и внедрение рыночных инструментов в деятельность организаций наземного обслуживания.

2. Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортового комплекса.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить проблемы развития сферы сервиса аэропортовой деятельности.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать процесс монополизации аэропортовой деятельности и пути ее преодоления.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 20 (по теме № 8). - «Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно-значимых услуг и удовлетворение потребностей человека»

План:

1. Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно- значимых услуг и удовлетворение потребностей человека.

2. Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Наличие дополнительных услуг: почты, банка, кафе, ресторанов, магазинов.

2. Наличие залов отдыха и комнат матери и ребенка.

3. Интернет-обеспеченность аэропорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить механизм сервисного обслуживания аэропорта, как оказания общественно- значимых услуг и удовлетворение потребностей человека.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 21 (по теме № 8). - «Ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета»

План:

1. Ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета (своевременная подача трапа и автобуса).

2. Минимальное время ожидания получения багажа.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Услуги для пассажиров с ограниченными возможностями.

2. Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, и предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории.

3. Особенности продукции аэропортов.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить механизм ограничений пред- и послеполетных формальностей и время ожидания получения багажа.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 22 (по теме № 8). - «Информационная обеспеченность терминалов. Удобство подъезда и наличие парковки»

План:

1. Информационная обеспеченность терминалов.
2. Удобство доставки пассажиров между терминалами.
3. Удобство подъезда и наличие парковки.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.
2. Механизм организации процесса сервисного обслуживания аэропорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
3. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить этапы информационной обеспеченности терминалов и механизм доставки пассажиров между терминалами.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать условия подъезда и наличие парковки.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 23 (по теме № 9). - «Виды услуг, оказываемые аэропортом»

План:

1. Виды услуг, оказываемые аэропортом.
2. Понятие «качество аэропортовых услуг».

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках Airports Council International (ACI) – Международного совета аэропортов.

2. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Air Transport Association (IATA) – Международной ассоциации воздушного транспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить виды услуг, оказываемых аэропортом.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать понятие «качество аэропортовых услуг».

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 24 (по теме № 9). - «Методики оценки качества аэропортовых услуг»

План:

1. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта.
2. Методики оценки качества аэропортовых услуг.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках независимого британского агентства Skytrax.
2. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах и авиакомпаниях, различных государственных полномочных министерствах и ведомствах, к которым в России относят Министерство Транспорта РФ и Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация).

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать методики оценки качества аэропортовых услуг.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50
2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.
3. **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] . Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107 шт.

Практическое занятие № 25 (по теме № 9). - «Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества»

План:

1. Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества.
2. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Civil Aviation Organization (ICAO) – Международной организации гражданской авиации.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту.
2. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
3. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества и стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50
2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.
3. **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] . Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107 шт.

Практическое занятие № 26 (по теме № 9). - «Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов»

План:

1. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах.
2. Элементы системы контроля качества услуг аэропорта.
3. Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Типовые задания для круглого стола:

1. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности.
2. Организация наземного обслуживания в аэропортах.
3. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.
4. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности.
5. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления.
6. Факторы конкурентоспособности аэропорта.
7. Механизм организации процесса сервиса.
8. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
9. Инфраструктурные ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания.

10. Реформирование деятельности естественных монополий и внедрение рыночных инструментов в деятельность организаций наземного обслуживания.

11. Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортового комплекса.

12. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

13. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах и элементы системы контроля качества услуг аэропорта.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 27 (по теме № 9). - «Отсутствие необходимой инфраструктуры»

План:

1. Отсутствие необходимой инфраструктуры.
2. Основы исследования рынка.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить механизм обеспечения необходимой инфраструктурой аэропортовые комплексы.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать механизм исследования рынка услуг на воздушном транспорте.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 28 (по теме № 10). - «Основные методы оценки качества услуг аэропортов»

План:

1. Основные методы оценки качества услуг аэропортов.
2. Метод критических случаев.
3. Метод SERVQUAL.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Метод SERVPERF.
2. Метод INDSERF.
3. Метод Н. Кано.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить основные методы оценки качества услуг аэропортов.

При подготовке ко второму и третьему вопросам необходимо проанализировать метод критических случаев и метод SERVQUAL.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 29 (по теме № 10). - «Основы исследования рынка»

План:

1. Основы исследования рынка.
2. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного

обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить основы исследования рынка.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

Практическое занятие № 30 (по теме № 10). - «Факторы конкурентоспособности аэропорта»

План:

1. Факторы конкурентоспособности аэропорта.
2. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму.
2. Принципы управления качеством товара или услуги по TQM.
3. Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: безопасность полетов (БП), регулярность полетов (РП).
4. Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: авиационная безопасность (АБ) и сервисное обслуживание.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить факторы конкурентоспособности аэропорта.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать факторы, влияющие на конкурентоспособность аэропорта.

Литература:

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

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 сервисного обслуживания аэропортов» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

Практические занятия по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» могут проходить в различных формах: собеседование, организация «Круглого стола», использование системы сообщений и творческих дискуссий. Поскольку одну из важных задач преподавания «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» 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 сервисного обслуживания аэропортов» 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 сервисного обслуживания аэропортов» 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 сервисного обслуживания аэропортов»

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 сервисного обслуживания аэропортов» 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 сервисного обслуживания аэропортов» 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 сервисного обслуживания аэропортов» 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 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 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	Трудо-емкость (часы)
Семестр 3		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Функционирование аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	10
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инфраструктура аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	10
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Механизм государственного регулирования деятельности аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	10
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Авиационная и неавиационная деятельность аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	12
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система финансирования аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	10
Итого за семестр 3		52
Семестр 4		
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы управления деятельностью аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	22
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сфера сервисного обслуживания в аэропортовой деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	20
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисное обслуживание аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	22
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление качеством	30

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	услуг аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные методы оценки качества услуг аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	22
Итого за семестр 4		116
Итого по дисциплине		168

5. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ
Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Экономика сервисного обслуживания аэропортов» (3 семестр)

1. Аэропортовые комплексы.
2. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия.
3. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
4. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов».
5. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
6. Функции аэропорта и производственные комплексы.
7. Функции авиакомпании и производственные комплексы.
8. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания.
9. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов.
10. Модели приватизации аэропортов.
11. Формы собственности аэропортов.
12. Формы организации и управления аэропортами.
13. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
14. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
15. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
16. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
18. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

19. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
22. Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
23. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.
24. Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
25. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.
26. Элементы инфраструктуры аэропорта.
27. Объекты инфраструктуры аэропорта.
28. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.
29. Классификация аэропортовых услуг.
30. Категории аэропортовых услуг (производственные, распределительные, потребительские, информационные).
31. Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта.
32. Уровни инфраструктуры аэропорта.
33. Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
34. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.
35. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.
36. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.
37. Безопасность полетов, авиационная безопасность.
38. Конкуренентоспособность аэропорта.
39. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.
40. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.
41. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов.
42. Авиационная деятельность аэропортов.
43. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.
44. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.
45. Неавиационная деятельность.
46. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки.
47. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.
48. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта.
49. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.
50. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.
51. Управление неавиационной деятельностью.
52. Механизм организации процесса сервиса. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
53. Виды и формы финансирования аэропортов.

54. Источники финансирования аэропортов. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности.
55. Формирование доходов аэропорта.
56. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности.
57. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.
58. Продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Экономика сервисного обслуживания аэропортов»
(4 семестр)**

1. Аэропортовые комплексы.
2. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия.
3. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
4. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов».
5. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
6. Функции аэропорта и производственные комплексы.
7. Функции авиакомпании и производственные комплексы.
8. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания.
9. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов.
10. Модели приватизации аэропортов.
11. Формы собственности аэропортов.
12. Формы организации и управления аэропортами.
13. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
14. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
15. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
16. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
18. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
19. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного

судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

22. Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

23. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

24. Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

25. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.

26. Элементы инфраструктуры аэропорта.

27. Объекты инфраструктуры аэропорта.

28. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.

29. Классификация аэропортовых услуг.

30. Категории аэропортовых услуг (производственные, распределительные, потребительские, информационные).

31. Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта.

32. Уровни инфраструктуры аэропорта.

33. Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.

34. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.

35. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.

36. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.

37. Безопасность полетов, авиационная безопасность.

38. Конкурентоспособность аэропорта.

39. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.

40. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.

41. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов.

42. Авиационная деятельность аэропортов.

43. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.

44. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.

45. Неавиационная деятельность.

46. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки.

47. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.

48. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта.

49. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.

50. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.

51. Управление неавиационной деятельностью.

52. Механизм организации процесса сервиса. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

53. Виды и формы финансирования аэропортов.

54. Источники финансирования аэропортов. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности.

55. Формирование доходов аэропорта.

56. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности.

57. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.

58. Продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.

59. Система управления аэропортом.

60. Структура управления аэропортом.

61. Организационная структура управления аэропортом.

62. Эффективность управления. Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта.
63. Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта.
64. Стратегия развития. Стратегия развития аэропортов.
65. Механизм принятия экономически обоснованных решений.
66. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах.
67. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.
68. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности.
69. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления.
70. Показатели основной деятельности аэропорта: количество произведенных пассажиро-километров (международные и внутренние линии); грузо-километров (международные и внутренние линии); количество операций по обеспечению взлета-посадок.
71. Неосновная деятельность аэропорта: включает в себя аренду площади или помещения. Оказание услуг сторонним организациям, работающим на территории аэропорта (коммунальное и энергообеспечение, услуги связи, услуги транспорта, медицинские услуги).
72. Экономические ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания.
73. Реформирование деятельности естественных монополий и внедрение рыночных инструментов в деятельность организаций наземного обслуживания.
74. Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортового комплекса.
75. Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно- значимых услуг и удовлетворение потребностей человека.
76. Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг.
77. Ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета (своевременная подача трапа и автобуса).
78. Минимальное время ожидания получения багажа. Информационная обеспеченность терминалов.
79. Удобство доставки пассажиров между терминалами. Удобство подъезда и наличие парковки.
80. Наличие дополнительных услуг: почты, банка, кафе, ресторанов, магазинов. Наличие залов отдыха и комнат матери и ребенка.
81. Интернет-обеспеченность аэропорта. Услуги для пассажиров с ограниченными возможностями.
82. Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, и предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории.
83. Особенности продукции аэропортов. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.
84. Механизм организации процесса сервисного обслуживания аэропорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
85. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров. Виды услуг, оказываемые аэропортом.
86. Понятие «качество аэропортовых услуг». Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта.
87. Методики оценки качества аэропортовых услуг. Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества.
88. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Civil Aviation Organization (ICAO) – Международной организации гражданской авиации.
89. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках Airports Council International (ACI) – Международного совета аэропортов.
90. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Air Transport Association (IATA) – Международной ассоциации воздушного транспорта.
91. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках независимого британского агентства Skytrax, занимающегося вопросами оценки и повышения уровня качества в аэропортах и авиакомпаниях, различных

государственных полномочных министерствах и ведомствах, к которым в России относят Министерство Транспорта РФ и Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация).

92. Элементы системы контроля качества услуг аэропорта. Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов.

93. Низкая пропускная способность терминалов. Длительное время прохождения пунктов контроля.

94. Отсутствие необходимой инфраструктуры. Слабый контроль на входных группах.

95. Отсутствие информации об общественном транспорте. Основные методы оценки качества услуг аэропортов.

96. Метод критических случаев. Метод SERVQUAL.

97. Метод SERVPERF. Метод INDSERF.

98. Метод Н. Кано. Основы исследования рынка. Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта.

99. Факторы конкурентоспособности аэропорта. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта.

100. Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму.

101. Принципы управления качеством товара или услуги по TQM. Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: безопасность полетов (БП), регулярность полетов (РП).

102. Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: авиационная безопасность (АБ) и сервисное обслуживание.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» (3 и 4 семестр)

1. Охарактеризуйте этапы организации исследования рынка.

2. Охарактеризуйте этапы организации продажи и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе.

3. Охарактеризуйте этапы организации инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов сервисными предприятиями авиатранспорта.

4. Охарактеризуйте этапы организации процесса принятия экономически обоснованных решений.

5. Охарактеризуйте этапы обеспечения экономической эффективности организаций сервисного обслуживания в транспортной сфере.

6. Охарактеризуйте этапы процесса выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе.

7. Охарактеризуйте этапы организации инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов сервисными предприятиями авиатранспорта.

8. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе.

9. Охарактеризуйте этапы организации инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов сервисными предприятиями авиатранспорта.

10. Охарактеризуйте этапы анализа экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе.

11. Охарактеризуйте этапы обеспечения эффективности инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов сервисными предприятиями авиатранспорта для принятия эффективных управленческих решений.

12. Охарактеризуйте этапы механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

13. Охарактеризуйте этапы алгоритма выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

14. Охарактеризуйте этапы метода определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

15. Охарактеризуйте этапы механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

16. Охарактеризуйте этапы механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

17. Охарактеризуйте этапы механизма выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортового комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

18. Охарактеризуйте этапы алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

19. Охарактеризуйте этапы метода разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

20. Охарактеризуйте этапы механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

21. Охарактеризуйте этапы механизма организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

22. Охарактеризуйте этапы метода организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

23. Охарактеризуйте этапы механизма определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

Темы рефератов, эссе, сообщений

1. Аэропортовые комплексы. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия.
2. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
3. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов». Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
4. Функции аэропорта и производственного комплекса. Функции авиакомпании и производственные комплексы.
5. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания.
6. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов. Модели приватизации аэропортов.
7. Формы собственности аэропортов. Формы организации и управления аэропортами.
8. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
9. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
10. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
11. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

12. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

13. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

14. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

15. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

16. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

17. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

18. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

19. Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

20. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

6. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература:

1. Кошелева, Т.Н. Экономика [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. Транспортная инфраструктура: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

б) дополнительная литература:

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/ - 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).

Постановление Правительства РФ от 16.07.2009 N 582 "Об основных принципах определения арендной платы при аренде земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и о Правилах определения размера арендной платы, а также порядка, условий и сроков внесения арендной платы за земли, находящиеся в собственности Российской Федерации" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89826/ - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

Социально-культурный сервис и туризм на транспорте: Программа, планы семинарских занятий и методические указания по изучению курса. Для студ. ГФ очной и заочной форм обучения квалификация

(степень) выпускника: бакалавр [электронный ресурс, текст] / Казанков А.П., сост., Каневская М.А., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. – 48 с. Количество экземпляров 170.

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

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

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

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

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

Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

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

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

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

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

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

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

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

Заведующий кафедрой

Кошелева Т. Н. _____
(подпись)