



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



УТВЕРЖДАЮ

/ Ю.Ю. Михальческий

Михальский 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта

Направление подготовки
25.03.03 Аэронавигация

Направленность программы (профиль)
Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2021

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» является формирование у студентов общего представления о сущности, значении и типах бизнес-процессов в организациях на воздушном транспорте, методах их описания. Предполагается сформировать у студентов знания о стандартных программных средствах в процессном управлении, развить умения и навыки идентификации, описания и организации различных типов бизнес-процессов на воздушном транспорте для решения стандартных профессиональных задач.

Задачами освоения дисциплины являются:

- 1) формирование знаний о сущности бизнес-процессов, принципах организации системы управления бизнес-процессами в организациях воздушного транспорта на основе процессного подхода;
- 2) формирование знаний о программных продуктах и программными средств применяемых в процессном управлении
- 3) приобретение умений по сбору и анализу информации о бизнес-процессах в организациях на воздушном транспорте, идентификации бизнес-процессов;
- 4) овладение навыками описания различных типов бизнес-процессов в организациях на воздушном транспорте.

Дисциплина обеспечивает подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности организационно-управленческого типа.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин «Информатика», «История», «История гражданской авиации», «Макроэкономика», «Менеджмент риска авиапредприятий», «Микроэкономика», «Основы бизнес-процессного управления на воздушном транспорте», «Психология в профессиональной деятельности», «Русский язык и культура общения», «Теория менеджмента», «Философия», для учебной (ознакомительной) практики.

Дисциплина является базовой для дисциплин «Авиационная безопасность», «Безопасность полетов», «Коммерческая деятельность на воздушном транспорте», «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте», «Организация предпринимательской деятельности на транспорте», «Основы бухгалтерского финансового учета», «Региональная среда авиационного бизнеса», «Страхование в коммерческой деятельности организаций воздушного транспорта», «Управление конкурентоспособностью авиационного бизнеса», «Экономическая география», для производственной (производственно-технологической и преддипломной) практики, для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, для подготовки к процедуре защиты и защиты выпускной квалификационной работы.

Дисциплина изучается в 3 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции / индикатора	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ОПК-1	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ИД ² _{ОПК1}	Выбирает и использует стандартные программные средства для решения поставленных задач, в том числе в сфере профессиональной деятельности
ОПК-2	Способен формулировать и решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ИД ¹ _{ОПК2}	Применяет современные библиотечно-информационные технологии для поиска, сбора и анализа информации, необходимой для решения типовых задач, в том числе в профессиональной сфере
ОПК-3	Способен находить решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ИД ¹ _{ОПК3}	Осуществляет поиск и выбор решения проблем, возникающих в результате отклонений от стандартных условий
ПК-1	Способен применять основные положения концепции процессного управления для организации деятельности предприятий воздушного транспорта
ИД ¹ _{ПК1}	На основе знания и понимания концепции процессного управления определяет типы бизнес-процессов и оценивает эффективность организации операционных бизнес-процессов

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- научные основы процессного управления и методы описания бизнес-процессов;
- сущность и категории бизнес-процессов в организациях воздушного транспорта;
- сущность архитектура бизнеса и типовую структура бизнес-модели

предприятия;

- функции, методы и принципы процессного управления;
- основные положения концепции процессного управления;
- организацию деятельности предприятий воздушного транспорта;
- методы описания бизнес-процессов;
- программные продукты и средства процессного управления;
- современные библиотечно-информационные технологии.

Уметь:

- выделять и анализировать категории бизнес-процессов;
- описывать бизнес-модель предприятия на основе информации из открытых источников;
- осуществлять поиск, сбора и анализ информации.

Владеть:

- навыками критического восприятия и анализа бизнес-модели предприятия;
- навыками идентификации категорий бизнес-процессов верхнего уровня;
- навыками описания бизнес-процессов с использованием стандартных неформализованных нотаций;
- навыками работы в стандартных программных продуктах и средствах процессного управления;
- навыками работы в современных библиотечно-информационных технологиях для поиска, сбора и анализа информации.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа, всего	86,5	86,5
лекции	42	42
практические занятия	42	42
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовой проект (работа)	—	—
Самостоятельная работа студента	60	60
Промежуточная аттестация	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенция				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1		
Тема 1. Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов	22	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Тема 2. Методы описания бизнес-процессов	26	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Тема 3. Основные (операционные) процессы	26	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Тема 4. Обеспечивающие (вспомогательные) процессы	22	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Тема 5. Процессы управления	22	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Тема 6. Процессы развития	26	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Итого по дисциплине	144						
Промежуточная аттестация	36						Э
Всего по дисциплине	180						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, СЗ – ситуационная задача, МРК – метод развивающейся кооперации, Сщ – сообщение, Т – тест, Э – экзамен

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КП	Всего часов
Тема 1. Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов	6	6	–	–	10	–	22
Тема 2. Методы описания бизнес-процессов	8	8	–	–	10	–	26

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КП	Всего часов
Тема 3. Основные (операционные) процессы	8	8	–	–	10	–	26
Тема 4. Обеспечивающие (вспомогательные) процессы	6	6	–	–	10	–	22
Тема 5. Процессы управления	6	6	–	–	10	–	22
Тема 6. Процессы развития	8	8	–	–	10	–	26
Итого по дисциплине	42	42	–	–	60	–	144
Промежуточная аттестация							36
Всего по дисциплине							180

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, С – семинар, ЛР – лабораторная работа, КП – курсовой проект

5.3 Содержание дисциплины

ТЕМА 1. Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов

Бизнес и экономическая деятельность. Признаки и инфраструктура бизнеса. Характеристики бизнеса как системы, его свойства и участники. Архитектура предприятия. Понятие и структура бизнес-модели предприятия. Функциональный подход к управлению. Процессный подход к управлению. Преимущества и недостатки функционально- ориентированного подхода к управлению. Принципы процессного подхода. Анализ преимуществ и недостатков процессного подхода к управлению предприятием. Сравнительный анализ функционального и процессного подходов к управлению. Этапы внедрения процессного подхода в организации. Виды и типы бизнес-процессов. Окружение бизнес-процесса.

ТЕМА 2. Методы описания бизнес-процессов

Типовые модели выделения бизнес-процессов. Модель цепочки добавления ценности (Value Chain Model). Модель IBL (The International Business Language). 13-процессная модель. Карта бизнес-процессов. Способы представления информации о бизнес-процессах, их плюсы и минусы: текстовое описание, оперограмма, графическое описание (свободная и формализованная нотация). Стандарты графического описания бизнес-процессов. Вертикальное и горизонтальное описание бизнес-процессов. Алгоритм моделирования бизнес-процессов. Технология SIPOC. Характеристики первичных и вторичных входов и выходов бизнес-процесса. Модель бизнес-процесса верхнего уровня. Функциональное и процессное описание. Этапы пошагового моделирования бизнес- процессов. Эталонные и референтные модели.

ТЕМА 3. Основные (операционные) процессы

Сущность операционных бизнес-процессов. Виды операционных бизнес-процессов. Производственные процессы авиакомпании. Производственные процессы аэропорта. Сбытовые процессы авиакомпании. Сбытовые процессы

аэропорта. Маркетинговые процессы авиакомпании. Маркетинговые процессы аэропорта. Процессы снабжения авиакомпании. Процессы снабжения аэропорта. Виды внешних клиентов на ВТ. Виды авиакомпаний. Туроператоры и турагентства

ТЕМА 4. Обеспечивающие (вспомогательные) процессы

Понятие и виды обеспечивающих бизнес-процессов. Кадровое обеспечение. Информационно-техническое обеспечение. Административно-хозяйственное обеспечение. Финансовый и бухгалтерский учет. Юридическое обеспечение. Делопроизводство и документооборот. Безопасность на ВТ.

ТЕМА 5. Процессы управления

Понятие и виды управляющих бизнес-процессов. Функции, методы и принципы управления. Стратегическое, тактическое и оперативное управление. Описание организационной структуры. Матрица распределения ответственности. Принципы построения организационной структуры. Этапы построения организационной структуры. Управление конкурентоспособностью и качеством продукции авиационного бизнеса.

ТЕМА 6. Процессы развития

Совершенствование и проектирование – две методологии организационного развития. Понятие и виды развивающих бизнес-процессов. Классификация и виды инноваций. Продуктовая инновация. Процессная инновация. Маркетинговые нововведения. Организационные инновации. Цикл Деминга-Шухарта. Характеристики и показатели бизнес-процессов. Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга бизнес-процессов.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Преимущества и недостатки процессного и функционального подхода к управлению авиапредприятием.	2
1	Практическое занятие 2. Построение функциональной модели бизнеса и воронки продаж.	2
1	Практическое занятие 3. Типы и виды бизнес-процессов. Построение бизнес-модели предприятия.	2
2	Практическое занятие 4. Построение карты бизнес-процессов верхнего уровня.	2
2	Практическое занятие 5. Алгоритм идентификации и описания бизнес-процессов в виде блок-схемы.	2
2	Практическое занятие 6. Знакомство с системами	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	моделирования и автоматизации бизнес-процессов.	
2	Практическое занятие 7. Моделирование бизнес-процесса первого уровня.	2
3	Практическое занятие 8. Исследование операционной деятельности предприятий авиационного бизнеса. Сбор информации в интернете	2
3	Практическое занятие 9. Анализ логической блок-схем производственных, сбытовых, маркетинговых процессов и процессов снабжения на предприятиях ВТ.	2
3	Практическое занятие 10. Разработка бизнес-модели авиапредприятия и согласование его основных аспектов операционной деятельности с целью автоматизации бизнес-процессов компании	2
3	Практическое занятие 11. Виды внешних клиентов, виды бизнес-моделей авиационного бизнеса.	2
4	Практическое занятие 12. Идентификация и анализ сквозных и локальных бизнес-процессов.	2
4	Практическое занятие 13. Построение карты обеспечивающих бизнес-процессов для авиапредприятия. Распределение функциональных ролей в бизнес-процессах.	2
4	Практическое занятие 14. Аутсорсинг обеспечивающих бизнес-процессов. Анализ и поиск контрагентов для авиапредприятия.	2
5	Практическое занятие 15. Построение логической блок-схем функционирования обеспечивающих бизнес-процессов.	2
5	Практическое занятие 16. Процессы управления: стратегическое, тактическое и операционное управления, построение организационной структуры предприятия.	2
5	Практическое занятие 17. Поиск и анализ основных факторов конкурентоспособности авиапредприятия.	2
6	Практическое занятие 18. Проекты и инвестиционная деятельность в авиационном бизнесе.	2
6	Практическое занятие 19. Качество и	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	стандартизация в авиационном бизнесе.	
6	Практическое занятие 20. Виды реинжиниринга бизнес-процессов.	2
6	Практическое занятие 21. Классификация и виды инноваций.	2
Итого по дисциплине		42

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 3, 4, 6, 7, 8, 9,12] 2.Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тесту. 5. Подготовка сообщений.	10
2	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 3, 4, 6, 7, 8, 9] 2.Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тесту. 5. Подготовка сообщений.	10
3	1.Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 3, 4, 6,11] 2.Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тесту. 5. Подготовка сообщений.	10
4	1.Поиск, анализ информации и проработка	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10] 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тесту. 5. Подготовка сообщений.	
5	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9] 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тесту. 5. Подготовка сообщений.	10
6	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 3, 4, 6, 7, 8, 9] 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тесту. 5. Подготовка сообщений.	10
Итого по дисциплине		60

5.7 Курсовые проекты

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. **Зенченко, И.В. Управление бизнес-процессами** [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / И.В. Зенченко. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 117 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/97141>. — Загл. с экрана.

2. **Варзунов, А.В. Анализ и управление бизнес-процессами** [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Варзунов, Е.К. Торосян, Л.П. Сажнева. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2016. — 112 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/91384>. — Загл. с экрана.

3. **Силич, М.П. Моделирование и анализ бизнес-процессов** [Электронный

ресурс] : учебное пособие / М.П. Силич, В.А. Силич. — Электрон. дан. — Москва : ТУСУР, 2011. — 213 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/11794>. — Загл. с экрана.

б) дополнительная литература:

4 **Практика и проблематика моделирования бизнес-процессов** [Электронный ресурс] / Б.И. Всяких [и др.]. — Электрон. дан. — Москва : ДМК Пресс, 2009. — 246 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/40024>. — Загл. с экрана.

5 **Ширяев, В.И. Управление бизнес-процессами** [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / В.И. Ширяев, Е.В. Ширяев. — Электрон. дан. — Москва : Финансы и статистика, 2009. — 464 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/1026>. — Загл. с экрана.

6 **Цуканова, О.А. Методология и инструментарий моделирования бизнес-процессов** [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.А. Цуканова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2017. — 56 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/110424>. — Загл. с экрана.

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

7 **Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта** [Электронный ресурс]. Режим доступа <https://www.favt.ru/> свободный (дата обращения 05.02.2021).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
Аудитория № 526 «Аудитория автоматизированных систем бронирования и продаж авиационных услуг»	Компьютер «Алкор» – 12 шт.; ноутбук HP – 2 шт, Itellcore.; монитор LG - 11 шт. монитор Hyundai - 1 шт.; проводная мышь Lgitech (оснащены все компьютеры); проектор «Mirsubishi» - 1 шт.; колонки (оснащены все компьютеры).	Windows XP Professional 082 RAMEC-VS Microsoft Windows Office Professional 2003 Kaspersky Anti-virus Тренировочныетерминалы Amadeus Selling Platform Connect
Аудитория № 535 «Лаборатория	компьютер RAMEC – 13 шт.; проводная	Windows XP Professional 082 RAMEC-VS

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
автоматизированного обучения»	мышь Lgitech (оснащены все компьютеры); монитор LG – 13 шт.; проектор «CANON» - 1 шт; колонки (оснащены все компьютеры).	Microsoft Windows Office Professional 2003 KasperskyAnti-virus

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» используются следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа и метод развивающейся кооперации.

Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения студентами дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам следующих дисциплин: «Основы бизнес-процессного управления на воздушном транспорте» и «Теория менеджмента (/ Менеджмент риска авиапредприятий)».

Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. По дисциплине «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины. Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают студентам систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Типы

бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» студенты обучаются умениям и навыкам, необходимым для бизнес-планирования, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется метод развивающейся кооперации.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Также в качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» используемый на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед студентами ситуационной задачи, для решения которой требуется их объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет студенту выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа студента реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения им знаний по некоторым несложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий. Самостоятельная работа подразумевает выполнение студентом поиска и анализа информации, проработку на этой основе учебного материала, подготовку к устному опросу и подготовку сообщений.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в форме экзамена.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает вопросы для устных опросов, темы сообщений, ситуационные задачи и тесты.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Также устный опрос проводится в ходе входного контроля.

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

Тест – это система заданий специфической формы, позволяющая измерить уровень развития коммуникативной компетенции обучающихся, совокупность их представлений, знаний, умений и практического опыта. Тест проводится на практическом занятии в течение 15 - 30 минут.

Задания и ситуационные задачи носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» проводится в форме экзамена. Этот вид промежуточной аттестации позволяет оценить уровень освоения студентом компетенций за весь период изучения дисциплины. экзамен предполагает устный ответ на 1 теоретический вопрос, а также решение ситуационной задачи.

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

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимально е значение		
Тема 1. Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов				
Лекция 1	1	1,5		
Практическое занятие 1	1	1,5		УО, Сщ
Лекция 2	1	1,5		
Практическое занятие 2	1	2		УО, СЗ
Лекция 3	1	1,5		
Практическое занятие 3	1,5	2		УО, Т
Итого по теме 1	6,5	10		
Тема 2. Методы описания бизнес-процессов				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимально е значение		
Лекция 4	1	1,5		
Практическое занятие 4	1	1,5		УО, Сщ
Лекция 5	1	1,5		
Практическое занятие 5	1	2		УО, Сщ
Лекция 6	1	1,5		
Практическое занятие 6	1	2		УО, СЗ
Лекция 7	1	1,5		
Практическое занятие 7	1,5	2		УО, Т
Итого по теме 2	8,5	13,5		
Тема 3. Основные (операционные) процессы				
Лекция 8	1	1,5		
Практическое занятие 8	1	1,5		УО, Сщ
Лекция 9	1	1,5		
Практическое занятие 9	1	2		УО, Сщ
Лекция 10	1	1,5		
Практическое занятие 10	1	2		УО, СЗ
Лекция 11	1	1,5		
Практическое занятие 11	1,5	2		УО, Т
Итого по теме 3	8,5	13,5		
Тема 4. Обеспечивающие (вспомогательные) процессы				
Лекция 12	1	1,5		
Практическое занятие 12	1	1,5		УО, Сщ
Лекция 13	1	1,5		
Практическое занятие 13	1	2		УО, СЗ
Лекция 14	1	1,5		
Практическое занятие 14	1,5	2		УО, Т
Итого по теме 4	6,5	10		
Тема 5. Процессы управления				
Лекция 15	1	1,5		
Практическое занятие 15	1	1,5		УО, Сщ
Лекция 16	1	1,5		
Практическое занятие 16	1	2		УО, СЗ
Лекция 17	1	1,5		
Практическое занятие 17	1,5	2		УО, Т

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающимся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимально е значение		
Итого по теме 5	6,5	10		
Тема 6. Процессы развития				
Лекция 18	1	1,5		
Практическое занятие 18	1	1,5		УО, Сщ
Лекция 19	1	1,5		
Практическое занятие 19	1	1,5		УО, Сщ
Лекция 20	1	1,5		
Практическое занятие 20	1	2		УО, СЗ
Лекция 21	1	1,5		
Практическое занятие 21	1,5	2		УО, Т
Итого по теме 6	8,5	13		
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Экзамен	15	30		
Итого по дисциплине	60	100		
Премиальные виды деятельности				
Участие в конференции по темам дисциплины		10		
Научная публикация по темам дисциплины		10		
Итого дополнительно премиальных баллов		20		
Всего по дисциплине для рейтинга		120		
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале				
Количество баллов по балльно- рейтинговой системе		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «неудовлетворительно»		

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры

оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение обучающимся лекционного занятия оценивается в 1 балл. Посещение обучающимся практического занятия – в 0,2 баллов.

Активность обучающегося:

- на лекционном занятии оценивается от 1 до 1,5 балла;
- на практическом занятии – от 0,2 до 2,5 балла.

Участие обучающегося в устном опросе оценивается от 0,4 до 0,65 балла.

Участие обучающегося в тестировании оценивается от 0,4 до 1 балла.

Подготовка обучающимся сообщения и выступление с ним оценивается от 0,4 до 1,5 балла.

Выполнение задания / решение ситуационной задачи обучающимся на практическом занятии оценивается от 0,9 до 2 балла.

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается от 0,9 до 2 баллов.

9.3 Темы курсовых проектов по дисциплине

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

1. Развитие и становление науки об управлении
2. Методы и принципы управления
3. Основные концепции цифровой экономики
4. Авиатранспортное предприятие как объект процессного управления
5. Основные концепции процессного управления
6. Структура и функции ERP, CRM и SCM систем
7. Основы теории организации
8. Введение в менеджмент. Этапы развития менеджмента как науки.
9. Общие понятия и подходы в менеджменте. Основы стратегического планирования.
10. Основы теории организации.
11. Основы организационного поведения.
12. Основы теории принятия управленческого решения.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	ИД _{ОПК1} ² ИД _{ОПК2} ¹ ИД _{ОПК3} ¹ ИД _{ПК1} ¹	Знать: – научные основы процессного управления и методы описания бизнес-процессов; – сущность и категории бизнес-процессов в организациях воздушного транспорта. – сущность архитектура бизнеса и типовую структура бизнес-модели предприятия Уметь: – выделять и анализировать категории бизнес-процессов; Владеть: – навыками критического восприятия и анализа бизнес-модели предприятия; – навыками идентификации категорий бизнес-процессов верхнего уровня – навыками описания бизнес-процессов с использованием стандартных неформализованных нотаций
II этап		
ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	ИД _{ОПК1} ² ИД _{ОПК2} ¹ ИД _{ОПК3} ¹ ИД _{ПК1} ¹	Знать: – функции, методы и принципы процессного управления; – основные положения концепции процессного управления; – организацию деятельности предприятий воздушного транспорта; – методы описания бизнес-процессов; – программные продукты и средства процессного управления; – современные библиотечно-информационные технологии. Уметь: – описывать бизнес-модель предприятия на основе информации из открытых источников; – осуществлять поиск, сбора и анализа информации. Владеть: – навыками работы в стандартных пограммные продуктах и средствах процессного управления;

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		– навыками работы в современных библиотечно-информационных технологиях для поиска, сбора и анализа информации.

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов – 15 баллов.

2. При наборе менее 15 баллов – экзамен не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

3. Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета и за решение расчетной задачи.

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

– *1 балл*: студент дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям;

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

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

– *4 балла*: студент демонстрирует минимальные знания основных положений вопроса в пределах лекционного материала;

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

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

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

– *8 баллов*: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику

вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

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

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

Решение расчетной задачи оценивается так:

– *10 баллов*: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

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

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

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

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

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

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

способен интерпретировать полученные выводы;

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

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

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

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Перечень типовых вопросов для текущего контроля

1. Характеристики бизнеса как система, его свойства и участники.
2. Понятие бизнес-модели предприятия.
3. Функциональная модель бизнеса.
4. Этапы внедрения процессного подхода в организации.
5. Виды и типы бизнес-процессов.
6. Способы представления информации о бизнес-процессах, их плюсы и минусы: текстовое описание. оперограмма, графическое описание (свободная и формализованная нотация).
7. Стандарты графического описания бизнес-процессов.
8. Алгоритм моделирования бизнес-процессов, технология SIPOC.
9. Понятие и виды операционных бизнес-процессов.
10. Производственные процессы.
11. Сбытовые процессы.
12. Маркетинговые процессы.
13. Процессы снабжения.
14. Виды внешних клиентов на ВТ.
15. Понятие и виды обеспечивающих бизнес-процессов.
16. Кадровое обеспечение.
17. Информационно-техническое обеспечение.
18. Административно-хозяйственное обеспечение.
19. Финансовый и бухгалтерский учет.
20. Юридическое обеспечение.
21. Делопроизводство и документооборот.
22. Безопасность на ВТ (СУБП).
23. Понятие и виды управляющих бизнес-процессов.
24. Функции, методы и принципы управления.
25. Стратегическое, тактическое и оперативное управление.
26. Управление конкурентоспособностью и качеством продукции авиационного бизнеса.

27. Стандарты в ГА
28. Понятие и виды развивающих бизнес-процессов и инноваций.
29. Характеристики бизнес-процессов.
30. Цикл Деминга-Шухарта.

Перечень тем сообщений

1. Преимущества и недостатки процессного подхода к управлению авиапредприятием.
2. Преимущества и недостатки функционального подхода к управлению авиапредприятием.
3. Бизнес-процессы верхнего уровня.
4. Системы моделирования бизнес-процессов.
5. Системы автоматизации бизнес-процессов.
6. Бизнес-процессы первого уровня.
7. Особенности операционной деятельности авиакомпаний.
8. Особенности операционной деятельности аэропортов.
9. Виды бизнес-моделей авиационного бизнеса.
10. Аутсорсинг в авиабизнесе.
11. Стратегическое управление в авиабизнесе.
12. Тактическое управление в авиабизнесе.
13. Операционное управление в авиабизнесе.
14. Особенности инвестиционного процесса в авиабизнесе.

Перечень тестовых заданий

1. Ресурсы бизнес-процесса это:
 - а) Персонал;
 - б) Финансовые средства;
 - в) Здания и сооружения;
 - г) Оборудование, персонал, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса.
2. Владелец бизнес-процесса это:
 - а) Сотрудник, отвечающий за бизнес-процесс;
 - б) Должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса;
 - в) Коллегиальный орган управления процессом;
 - г) Подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс.
3. Показатели бизнес-процесса это:
 - а) КРІ бизнес-процесса;
 - б) Стоимостные показатели бизнес-процесса;
 - в) Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность

выполнения бизнес-процесса;

г) Цели выполнения процесса.

4. Бизнес-процессы на предприятиях ВТ характеризуются:

- а) четко определенными во времени началом и концом;
- б) внешними интерфейсами;
- в) затратами труда;
- г) затратами времени;
- д) затратами материалов.

5. Выделение бизнес-процессов предполагает проведение:

- а) экспертного многокритериального оценивания;
- в) детального стоимостного анализа;
- г) имитационного моделирования;
- д) анализ производственно-хозяйственной деятельности.

6. Границы бизнес-процесса определяются:

- а) сменой структурного подразделения, выполняющего операцию;
- б) сменой на выходе операции управляемого объекта преобразований;
- в) выполнением требований клиента процесса;
- г) необходимыми ресурсами на выполнение процесса.

7. Если представить бизнес-процесс как совокупность взаимосвязанных функций, то между функциями бизнес-процесса протекают:

- а) информационные, материальные и финансовые потоки;
- б) финансовые и информационные потоки;
- в) финансовые и материальные потоки;
- г) информационные, материальные, событийные и финансовые потоки.

8. Задачи стоимостного анализа процессов:

- а) сократить время и затраты на выполнение функций, добавляющих стоимость;
- б) максимально сократить функции, добавляющие стоимость;
- в) сократить время и затраты на выполнение функций, не добавляющих стоимость;
- г) максимально сократить функции, не добавляющие стоимость;
- д) выбрать функции, требующие минимальное время выполнения, из возможных альтернатив;
- е) выбрать функции с низкой стоимостью из возможных альтернатив.

9. Какой главный критерий эффективности организации бизнес-процесса из следующих:

- а) время исполнения;
- б) качество;

- г) надежность;
- д) затраты.

10. Назовите категории бизнес-процессов в организации, формирующих цепочку ценностей:

- а) Основные процессы;
- б) вспомогательные бизнес-процессы;
- в) процессы развития;
- г) управленческие процессы;
- д) все из вышеперечисленного.

Типовые ситуационные задачи для решения на практических занятиях в рамках метода развивающейся кооперации

1. Построение блок-схемы бизнес-процесса. Задачей студента является описание в виде блок-схемы одного из типов бизнес-процессов на данном предприятии:

- подобрать ему название (определив первый и последний шаги процесса);
- сформулировать цель процесса;
- определить вход (информацию, материалы и т.п., необходимые для успешного выполнения процесса) и выход (то есть то, что должно быть получено в результате);
- определить шаги процесса (в пределах 7 – 9 шагов).

Блок-схему можно подготовить и в Word, и в Excel. В этих программах есть все необходимые инструменты. Но наиболее удобно рисовать блок-схемы в Microsoft Visio. Как правило, операции процесса располагают вертикально одна под другой. Входы процесса показывают слева (стрелки входов направлены к тем операциям, где эти объекты впервые используются), выходы – справа (стрелки направлены от тех операций, где эти объекты появляются). Поставщики и потребители процесса на блок-схемах, как правило, не отражаются.

Обозначения, используемые на блок-схеме процесса:

Символ	Обозначаемое понятие
	Начало и конец процесса. Может использоваться как овал, так и круг.
	Прямоугольник с прямыми или скругленными углами – операция процесса.
	Ромб – оператор ветвления. Им обозначают операции, в ходе которых нужно сделать выбор, после которого возможно 2 сценария дальнейшего хода процесса.
	Треугольник – этап временного ожидания-складирования
	Стрелка указывает направление хода процесса. Также может

	использоваться для обозначения межоперационных потоков. В этом случае на стрелке помещают надпись – название объекта, передаваемого от одной операции к другой.
	Параллелограмм – обозначение любого объекта (материального или информационного).
	Прямоугольник с неровной стороной обозначает документ или информацию.

2. Задание выполняется на базе выбранного студентом авиапредприятия в РФ или за рубежом. Задачей студента является построение бизнес-модели предприятия по следующему шаблону:

	Название компании:		
1.	Портрет потребителя и описание продукта:		
1.1	Целевой сегмент:	1.	
		2.	
1.2.	Продукт (решение):	1.	
		2.	
2.	Основные конкуренты:		
2.1.	Конкурент 1:	Преимущества:	
		Недостатки:	
2.2.	Конкурент 2:	Преимущества:	
		Недостатки:	
2.3.	Конкурент 3:	Преимущества:	
		Недостатки:	
3.	Дифференциация (добавочная ценность):		
1.	2.		
4.	Каналы привлечения клиентов:		
1.	2.		
5.	Каналы сбыта продукции:		
1.	2.		
6.	Ключевые ресурсы и их поставщики:		
1.	2.		

3. Проанализируйте, оцените конъюнктуру рынка и дайте рекомендации по конкретному товару с помощью 3-х индикаторов рынка: индексов динамики объемов продаж, цен и товарных запасов данного товара на основе исходных данных, представленных в табл.

Периоды (месяцы)	Объемы продаж		Товарные запасы, тыс. ед.
	млн. р.	в тыс. ед.	
1-й	9495	211	21
2-й	9494	202	22

3-й	9350	170	28
4-й	8820	147	32

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Дайте определения терминам: бизнес и экономическая деятельность. Объясните признаки и опишите инфраструктуру бизнеса. Объясните, что такое архитектура предприятия.

2. Дайте определения термину инновация. Приведите классификацию и объясните виды инноваций: продуктовая инновация, процессная инновация, маркетинговые нововведения, организационные инновации.

3. Дайте определение терминам «архитектура бизнеса» и «бизнес-модель» предприятия и опишите их составные элементы.

4. Объясните отличия между функциональным и процессным подходом к управлению, приведите доводы в пользу процессного подхода. Изобразите организационную структуру предприятия и объясните, как меняются связи в процессном управлении.

5. Дайте определения и охарактеризуйте четыре категории бизнес-процессов. Изобразите функциональную модель бизнеса.

6. Объясните разницу между сквозными и локальными бизнес-процессами и приведите примеры. Определите основные понятия, связанные с процессами.

7. Приведите и охарактеризуйте три метода описания бизнес-процессов. Дайте определения понятиям «свободная и формализованная графическая нотация». Дайте определения понятию «бизнес-моделирование».

8. Дайте определению термину «операционный бизнес процесс» и опишите их категории и содержание.

9. Приведите характеристики авиатранспортных услуг. Опишите концепцию мультиатрибутивной модели продукта Т. Левитта.

10. Перечислите факторы внешней и внутренней среда. Опишите внешних клиентов операционных бизнес-процессов в аэропортах и авиакомпаниях.

11. Дайте определению термину «обеспечивающий (вспомогательный) бизнес- процесс» и опишите их категории и содержание. Объясните, какие существуют критерии выделения вспомогательных и операционных процессов.

12. Дайте определению термину «бизнес-архитектура». Опишите характеристики бизнес-процессов.

13. Дайте определению термину «управляющий бизнес- процесс», опишите их категории и содержание.

14. Дайте определения термину «бизнес-процесс развития» опишите их категории и содержание. Изобразите Цикл Шухарта-Деминга (Цикл PDCA) и опишите его фазы.

15. Дайте определения терминам «конкурентоспособность компании и продукта».

16. Дайте определения терминам «качество продукта, система качества, управление качеством, стандарт, ГОСТ, ОСТ и технические условия».

17. Объясните суть IOSA и ISAGO. Объясните концепцию «SERVQUAL».

Опишите мероприятия по повышению качества.

18. Опишите этапы пошагового моделирования бизнес- процессов

19. Объясните функции, методы и принципы управления. Перечислите виды организационных структур

20. Дайте определения и объясните концепцию эталонных и референтных моделей.

Типовые ситуационные задачи для проведения промежуточной аттестации

ВОПРОС №1. Составьте схему процесса «Увольнение сотрудника с этапа написания заявления до этапа оформления и выдачи трудовой книжки» в свободной нотации, с обозначением ответственных за выполнение каждого этапа процесса.

ВОПРОС №2. Составьте схему процесса «Предоставление неоплаченного отпуска с этапа написания заявления сотрудником до этапа подписи приказа на отпуск инициатором» в следующей табличной форме:

№ действия	Входящие событие	Наименование действия	Документ /информация	Исполнитель	Исходящее событие	№ след. действия
Основные партнеры	Основные направления деятельности	Предлагаемые преимущества		Отношения с клиентами		Сегменты клиентов
	Основные ресурсы					

Структура расходов			Потоки выручки	

ВОПРОС №3. Транспортная фирма совместно с оптовым предприятием обеспечивает потребителей материальными ресурсами. В табл. приведены материалопоток, тариф (цена) за перевозку, а также валовые издержки.

№ п/п	Материалопоток, усл. ед.	Цена (тариф) за перевозку, ден. ед.	Валовые издержки, ден. ед.
1	120,0	8,45	520,0
2	100,0	10,55	680,0
3	90,0	11,16	860,0
4	80,0	11,68	1070,0
5	70,0	12,21	1440,0
6	60,0	12,41	1750,0
7	50,0	12,9	2110,0

Необходимо определить:

- а) оптимальный материалопоток и цену (тариф), при которой транспортная фирма получит максимальную прибыль;
- б) Предложить рекомендации по развитию стратегии транспортной фирмы в результате расчетов.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. На первом занятии преподаватель проводит входной контроль в форме устного опроса по вопросам

дисциплин, на которых базируется дисциплина «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов в двух семестрах являются лекции и практические занятия (п. 5.1-5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта», ее прикладным значением для развития бизнеса;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, принципов, методов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития бизнес-планирования.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, бизнес-план обозначать большими буквами Б-П, а бизнес-планирование – маленькими буквами б-п). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета с оценкой.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные

студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки разработки и написания бизнес-плана. Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель: кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме; проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения, решают расчетные задачи и выполняют задания, а также участвуют в групповой работе по решению ситуационных задач в рамках реализации метода развивающейся кооперации. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6): самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала; подготовку к устному опросу (перечень вопросов для опроса приведен в п. 9.6); подготовку сообщений (перечень тем сообщений приведен в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.3, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта». Данный принцип изначально

заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

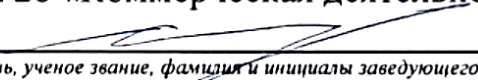
Перечень вопросов, типовые расчетные задачи и ситуационные задачи для проведения промежуточной аттестации по дисциплине приведен в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 25.03.03 «Аэронавигация».

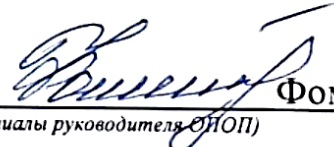
Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 28 «Коммерческая деятельность» « 08 » июня 2021 года, протокол № 10.

Разработчики:

К.Э.Н.  Купрюхин А.А.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой № 28 «Коммерческая деятельность»
д. э.н., профессор  Смуров М.Ю.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП
К.Э.Н., доцент  Фомина И.А.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 16 » июня 2021 года, протокол № 7.