



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

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор

 **Ю.Ю. Михальчевский**

« 30 » _____ 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭКОНОМИКА ИНФРАСТРУКТУРНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
АЭРОПОРТОВЫХ КОМПЛЕКСОВ**

Направление подготовки:
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль):
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника:
бакалавр

Форма обучения:
заочная

Санкт-Петербург
2023

1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» исследует проблемы, процессы и закономерности стратегии и тактики развития инфраструктуры аэропортов, а также об особенностях, способах и средствах решения проблем в процессе сервисного обслуживания современного авиапредприятия.

Целями освоения дисциплины «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» формирование у обучающихся базовых теоретических знаний и практических навыков в области развития инфраструктуры аэропортов, раскрытие особенностей основных экономических законов развития инфраструктуры, формирование у обучающихся комплекса знаний, умений и навыков в области экономики инфраструктуры, 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 обучающихся экономическую основу рациональной организации и управления процессом инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов, прямым назначением которых является обслуживание авиаперевозок;
- сформировать у обучающихся основу для овладения основами экономических знаний в целях оценки эффективности результатов деятельности в процессе организации инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов;
- знакомство обучающихся 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 обучающихся с механизмом формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, с методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте 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 обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся навыков практического применения базовых теоретических знаний в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

Дисциплина «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» базируется на результатах обучения,

сформированных у обучающихся при освоении дисциплин: «Математика», «Экономика и предпринимательство».

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

Дисциплина изучается на 2 курсе (в 3 и 4 семестрах).

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» 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 ^з _{УК-2}	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД ^с _{УК-2}	Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
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 ¹ _{ПК-4}	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организывает их выполнение
ИД ^з _{ПК-4}	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте
ИД ³ _{ПК-4}	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте
ПК-5	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ
ИД ¹ _{ПК-5}	Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ИД ² _{ПК-5}	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
ИД ³ _{ПК-5}	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 рамках транспортного комплекса
ИД ³ _{ПК-6}	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 (ИД²_{УК-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 (ИД³_{ук-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 (ИД¹_{ПК-4}); 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 (ИД²_{ПК-4}); 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 (ИД³_{ПК-4});

– 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 (ИД¹_{ПК-5}); 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 (ИД²_{ПК-5}); 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 (ИД³_{ПК-5});

– 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 (ИД³_{ПК-6});

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 (ИД²_{УК-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 (ИД³_{УК-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 (ИД¹_{ПК-4}); применять 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 (ИД²_{ПК-4}); 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 (ИД³_{ПК-4});

– применять 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 (ИД¹_{ПК-5}); 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 (ИД²_{ПК-5}); 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 (ИД³_{ПК-5});

– 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 (ИД³_{ПК-6});

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 (ИД²_{УК-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 (ИД³_{УК-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 (ИД¹_{ПК-4}); 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 (ИД²_{ПК-4}); 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 (ИД³_{ПК-4});

– способностью применять 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 (ИД¹_{ПК-5}); 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 (ИД²_{ПК-5}); 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 (ИД³ ПК-5);

– способностью 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 (ИД³ ПК-6).

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Курс (Семестр)	
		Курс 2 (3 семестр)	Курс 2 (4 семестр)
Общая трудоемкость дисциплины	360	144	216
Контактная работа:	21	10,5	10,5
лекции	8	4	4
практические занятия	8	4	4
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—
Самостоятельная работа обучающихся	326	127	199
Промежуточная аттестация	18	9	9
контактная работа	5	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	13	6,5	6,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ПК-4	ПК-5	ПК-6		
Тема 1. Функционирование аэропортовых комплексов	33	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ПК-4	ПК-5	ПК-6		
Тема 2. Инфраструктура аэропортовых комплексов	34	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 3. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов	34	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 4. Сертификация аэропортов и аэродромов, их объектов и оборудования	34	+	+	+	—	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 5. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортовых комплексов	41,6	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 6. Система финансирования аэропортовых комплексов	40,6	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 7. Инфраструктурное обслуживание аэропортовых комплексов	41,6	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 8. Основы управления деятельностью аэропорта	41,6	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 9. Сфера сервиса в аэропортовой деятельности	41,6	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Итого по дисциплине	342						
Промежуточная аттестация	18						Э
Всего по дисциплине:	360						

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

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Курс 2 (семестр 3)							
Тема 1. Функционирование аэропортовых комплексов	1	1	—	—	31	—	33
Тема 2. Инфраструктура аэропортовых комплексов	1	1	—	—	32	—	34
Тема 3. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов	1	1	—	—	31	—	34
Тема 4. Сертификация аэропортов и аэродромов, их объектов и оборудования	1	1	—	—	33	—	34
Итого за 2 курс (семестр 3)	4	4	—	—	127	—	135
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Всего за 2 курс (семестр 3)							144
Курс 2 (семестр 4)							
Тема 5. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортовых комплексов	0,8	0,8	—	—	40	—	41,6
Тема 6. Система финансирования аэропортовых комплексов	0,8	0,8	—	—	39	—	40,6
Тема 7. Инфраструктурное обслуживание аэропортовых комплексов	0,8	0,8	—	—	40	—	41,6
Тема 8. Основы управления деятельностью аэропорта	0,8	0,8	—	—	40	—	41,6
Тема 9. Сфера сервиса в аэропортовой деятельности	0,8	0,8	—	—	40	—	41,6
Итого за 2 курс (семестр 4)	4	4	—	—	199	—	207
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Всего за 2 курс (семестр 4)							216
Итого по дисциплине							360

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Функционирование аэропортовых комплексов

Аэропортовые комплексы. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия (для самостоятельного изучения). Организационно-правовые формы управления аэропортами (для самостоятельного изучения). Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов» (для самостоятельного изучения). Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка (для самостоятельного изучения). Функции аэропорта и производственного комплекса (для самостоятельного изучения). Функции авиакомпаний и производственных комплексов (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания (для самостоятельного изучения). Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов (для самостоятельного изучения). Модели приватизации аэропортов (для самостоятельного изучения). Формы собственности аэропортов (для самостоятельного изучения). Формы организации и управления аэропортами (для самостоятельного изучения). Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка (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). 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 2. Инфраструктура аэропортовых комплексов

Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта. Элементы инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Объекты инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории (для самостоятельного изучения). Классификация аэропортовых услуг (для самостоятельного изучения). Категории аэропортовых услуг (для самостоятельного изучения). Производственные, распределительные, потребительские, информационные ресурсы (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, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности (для самостоятельного изучения). Аутсорсинг, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности (для самостоятельного изучения). Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов (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). 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 3. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов

Полномочия органов государственной власти. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов (для самостоятельного изучения). Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах (для самостоятельного изучения). Безопасность полетов (для самостоятельного изучения). Авиационная безопасность (для самостоятельного изучения). Конкурентоспособность аэропорта (для самостоятельного изучения). Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах (для самостоятельного изучения). Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции (для самостоятельного изучения). Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов (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). 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 4. Сертификация аэропортов и аэродромов, их объектов и оборудования

Объекты, подлежащие обязательной сертификации. Основные положения системы сертификации (для самостоятельного изучения). Сертификация аэропортов Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Порядок проведения и выдача сертификатов (для самостоятельного изучения). Порядок выдачи лицензий (для самостоятельного изучения). Процесс сертификации аэропортов (для самостоятельного изучения). Участники процесса сертификации аэропортов (для самостоятельного изучения). Нормативное и информационное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ (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). 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).

Тема 5. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортовых комплексов

Авиационная деятельность аэропортовых комплексов. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов (для самостоятельного изучения). Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов (для самостоятельного изучения). Неавиационная деятельность (для самостоятельного изучения). Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее (для самостоятельного изучения). Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы (для самостоятельного изучения). Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта (для самостоятельного изучения). Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности (для самостоятельного изучения). Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах (для самостоятельного изучения). Управление неавиационной деятельностью (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса (для самостоятельного

изучения). Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в 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). 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 6. Система финансирования аэропортовых комплексов

Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов. Источники и формы финансирования аэропортов (для самостоятельного изучения). Проблемы финансирования аэропортовой деятельности (для самостоятельного изучения). Формирование доходов аэропорта (для самостоятельного изучения). Доходы от авиационной деятельности (для самостоятельного изучения). Доходы от неавиационной деятельности (для самостоятельного изучения). 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). 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 7. Инфраструктурное обслуживание аэропортовых комплексов

Категории клиентов аэропорта: авиакомпания, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории. Особенности продукции аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности (для самостоятельного изучения). Маркетинговый подход к инфраструктурному обслуживанию аэропорта – модель «Четырех» «Р» (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов (для самостоятельного изучения). Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта (для самостоятельного изучения). Основные методы оценки качества аэропортовых услуг (для самостоятельного изучения). Отечественный и мировой опыт управления качеством аэропортовых услуг (для самостоятельного изучения). Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров (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). 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 8. Основы управления деятельностью аэропорта

Система управления аэропортом. Структура управления аэропортом (для самостоятельного изучения). Организационная структура управления аэропортом (для самостоятельного изучения). Эффективность управления (для

самостоятельного изучения). Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта (для самостоятельного изучения). Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта (для самостоятельного изучения). Стратегия развития (для самостоятельного изучения). Стратегия развития аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов (для самостоятельного изучения). Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта (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). 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 9. Сфера сервиса в аэропортовой деятельности

Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах (для самостоятельного изучения). Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов (для самостоятельного изучения). Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности (для самостоятельного изучения). Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления (для самостоятельного изучения). Факторы конкурентоспособности аэропорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Инфраструктурные 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). Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в 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). 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). Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости (для самостоятельного изучения). Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой Отечественной войне (для самостоятельного изучения). Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости (для самостоятельного изучения). Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Курс 2 (семестр 3)		
1	Практическое занятие № 1. «Аэропортовые комплексы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
1	Практическое занятие № 2. «Аэропорт и авиакомпания» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
1	Практическое занятие № 3. «Организационно-правовые формы управления аэропортами» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
1	Практическое занятие № 4. «Функции аэропорта и производственного комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 5. «Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 6. «Элементы и объекты инфраструктуры аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 7. «Классификация аэропортовых услуг. Категории аэропортовых услуг» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 8. «Государственно-частное партнерство, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
3	Практическое занятие № 9. «Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
3	Практическое занятие № 10. «Конкурентоспособность аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
3	Практическое занятие № 11. «Пути государственного регулирования деятельности в аэропортах» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
3	Практическое занятие № 12. «Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
4	Практическое занятие № 13. «Объекты, подлежащие	0,5

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	обязательной сертификации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
4	Практическое занятие № 14. «Сертификация аэропортов Российской Федерации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,5
Итого за курс 2 (семестр 3)		4
Курс 2 (семестр 4)		
5	Практическое занятие № 15. «Авиационная деятельность аэропортовых комплексов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
5	Практическое занятие № 16. «Неавиационная деятельность» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
5	Практическое занятие № 17. «Управление неавиационной деятельностью» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
6	Практическое занятие № 18. «Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов. Источники и формы финансирования аэропортов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,4
6	Практическое занятие № 19. «Проблемы финансирования аэропортовой деятельности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,4
7	Практическое занятие № 20. «Особенности продукции аэропортового комплекса. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
7	Практическое занятие № 21. «Механизм организации процесса инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
7	Практическое занятие № 22. «Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
8	Практическое занятие № 23. «Организационная структура управления аэропортом. Эффективность управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
8	Практическое занятие № 24. «Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
8	Практическое занятие № 25. «Стратегия развития аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
9	Практическое занятие № 26. «Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,16
9	Практическое занятие № 27. «Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,16
9	Практическое занятие № 28. «Факторы конкурентоспособности аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,16
9	Практическое занятие № 29. «Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,16
9	Практическое занятие № 30. «Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортового комплекса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,16
Итого за курс 2 (семестр 4)		4
Итого по дисциплине		8

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Курс 2 (семестр 3)	
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Функционирование аэропортовых комплексов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–21]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	31
2	1. Изучение теоретического материала по теме:	32

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	«Инфраструктура аэропортовых комплексов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	31
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сертификация аэропортов и аэродромов, их объектов и оборудования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	33
Итого за Курс 2 (семестр 3)		127
Курс 2 (семестр 4)		
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Авиационная и неавиационная деятельность аэропортовых комплексов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–21]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	40
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система финансирования аэропортовых комплексов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	39

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инфраструктурное обслуживание аэропортовых комплексов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	40
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы управления деятельностью аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	40
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сфера сервиса в аэропортовой деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–21]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	40
Итого за Курс 2 (семестр 4)		199
Итого по дисциплине		326

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Восколович, Н. А. **Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов**/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513521> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный

ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-platnyh-uslug-513521#page/1> (дата обращения: 26.03.2023).

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

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

б) дополнительная литература:

4 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

5 **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для обучающихся 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.

6 **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.

7 **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 26.03.2023).

8 **Федеральные авиационные правила** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/> - свободный доступ (дата обращения 26.03.2023).

9 **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 26.03.2023).

10 **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»:

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

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

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

14 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> - свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

15 **Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> - свободный доступ (дата обращения 26.03.2023).

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

17 **Экономические данные по регионам мира** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.economy.com/dismal/> - свободный доступ (дата обращения 26.03.2023).

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

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

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

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

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

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	Windows 10 (лицензия № 66373655 от 28 января 2016 года) Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2)

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
			Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Драйвера и их компоненты.
Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет

собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития сервисных знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации процесса сервиса, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» с конкретными

ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого обучающегося.

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

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных,

получаемых обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на 2 курсе (в третьем и четвертом семестре), выполнение контрольной работы.

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

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, ситуационные задания и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ обучающихся. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в

информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена на первом втором курсе (в третьем и четвертом семестре). Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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

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

9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен на 2 курсе (3 и 4 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
2 курс (семестр 3)				
Тема 1. Функционирование аэропортовых комплексов				
Лекция 1	1	1,5		—
Практическое занятие 1	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 2	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 3	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 4	2,2	3,5		УО, СЗ
Итого по теме 1	9,8	15,5		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Тема 2. Инфраструктура аэропортовых комплексов				
Лекция 2	1	1,5		—
Практическое занятие 5	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 6	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 7	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 8	2,2	3,5		УО, СЗ
Итого по теме 2	9,8	15,5		
Тема 3. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов				
Лекция 3	1	1,5		—
Практическое занятие 9	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 10	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 11	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 12	2,2	3,5		УО, СЗ
Итого по теме 3	9,8	15,5		
Тема 4. Сертификация аэропортов и аэродромов, их объектов и оборудования				
Лекция 4	1	1,5		—
Практическое занятие 13	2,2	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 14	2,2	3,5		УО, СЗ
Итого по теме 4	5,4	8,5		
СРС	10,2	15		Кр
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для	—	120	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
рейтинга				
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			
2 курс (семестр 4)				
Тема 5. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортовых комплексов				
Лекция 5	1	1,5		—
Практическое занятие 15	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 16	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 17	1,8	2,8		УО, СЗ
Итого по теме 5	6,4	9,9		
Тема 6. Система финансирования аэропортовых комплексов				
Лекция 6	1	1,5		—
Практическое занятие 18	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 19	1,8	2,8		УО, СЗ
Итого по теме 6	4,6	7,1		
Тема 7. Инфраструктурное обслуживание аэропортовых комплексов				
Лекция 7	1	1,5		—
Практическое занятие 20	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 21	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 22	1,8	2,8		УО, СЗ
Итого по теме 7	6,4	9,9		
Тема 8. Основы управления деятельностью аэропорта				
Лекция 8	1	1,5		—
Практическое занятие 23	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 24	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 25	1,8	2,8		УО, СЗ
Итого по теме 8	6,4	9,9		
Тема 9. Сфера сервиса в аэропортовой деятельности				
Лекция 9	1	1,5		—
Практическое занятие 26	1,8	2,8		УО, СЗ

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 27	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 28	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 29	1,8	2,8		УО, СЗ
Практическое занятие 30	1,8	2,8		УО, СЗ
Итого по теме 9	10	15,5		
СРС	11,2	17,7		Кр
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
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 для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл (2 курс (3 и 4 семестр)). Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов (2 курс (3 и 4

семестр)). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов (2 курс (3 и 4 семестр)).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,2 балла (2 курс (3 семестр)). Устный опрос – до 1,1 баллов (2 курс (3 семестр)).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,8 балла (2 курс (4 семестр)). Устный опрос – до 0,8 баллов (2 курс (4 семестр)).

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

Выполнение контрольной работы – от 10,2 до 15 баллов (2 курс (3 семестр)).

Выполнение контрольной работы – от 11,2 до 17,7 баллов (2 курс (4 семестр)).

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Математика»:

1. Генеральная и выборочная совокупности.
2. Основные понятия и инструменты алгебры и геометрии, математического анализа.
3. Основные понятия и инструменты теории вероятностей, математической и социально-экономической статистики.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика и предпринимательство»:

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

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-2	ИД ² _{УК-2} ИД ³ _{УК-2}	Знает: – 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; алгоритм выбора оптимальных способов их
ПК-4	ИД ¹ _{ПК-4} ИД ² _{ПК-4} ИД ³ _{ПК-4}	
ПК-5	ИД ¹ _{ПК-5} ИД ² _{ПК-5} ИД ³ _{ПК-5}	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-6	ИД ³ _{ПК-6}	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; – 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; 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; 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; – методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; 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; 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; – 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; Умеет: – применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; – 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; 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; – применять 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; применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; – применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте;
II этап		
УК-2	ИД ² _{УК-2} ИД ³ _{УК-2}	Умеет: – 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; – 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; – применять механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту
ПК-4	ИД ¹ _{ПК-4} ИД ² _{ПК-4} ИД ³ _{ПК-4}	
ПК-5	ИД ¹ _{ПК-5} ИД ² _{ПК-5} ИД ³ _{ПК-5}	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-6	ИД ³ _{ПК-6}	воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; – 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; Владеет: – 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; 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; – 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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; 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; 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; – способностью применять 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; 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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; 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; – способностью 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.

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

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

3. Оценка за экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в

процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

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

4 балла: обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

5 баллов: обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

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

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

8 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

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

10 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы,

пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2 курс (семестр 3)

Тема 1. Функционирование аэропортовых комплексов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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 производственного комплекса.
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. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
14. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
15. 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.
16. 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.
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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения с учетом обоснования выбора организационно-правовой формы конкретной организации.

Тема 2. Инфраструктура аэропортовых комплексов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.
2. Элементы инфраструктуры аэропорта.
3. Объекты инфраструктуры аэропорта.
4. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.
5. Классификация аэропортовых услуг.
6. Категории аэропортовых услуг.
7. Производственные, распределительные, потребительские, информационные.
8. Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта.

9. Уровни инфраструктуры аэропорта.
10. Государственно-частное партнерство, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
11. Аутсорсинг, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
12. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов. .
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. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. 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.

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

22. 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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Предложите методы организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах с учетом обоснования выбора ресурсов, необходимых для работы всех объектов и функциональных подразделений конкретной организации.

Тема 3. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

3. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.

4. Безопасность полетов.

5. Авиационная безопасность.

6. Конкурентоспособность аэропорта.

7. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.

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

9. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов.

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. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

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

19. 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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания с учетом обоснования выбора направлений обеспечения конкурентоспособности конкретной организации.

Тема 4. Сертификация аэропортов и аэродромов, их объектов и оборудования

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Объекты, подлежащие обязательной сертификации.
2. Основные положения системы сертификации.
3. Сертификация аэропортов Российской Федерации.
4. Порядок проведения и выдача сертификатов.
5. Порядок выдачи лицензий.
6. Процесс сертификации аэропортов.
7. Участники процесса сертификации аэропортов.
8. Нормативное и информационное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.

15. 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.

16. 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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом обоснования выбора нормативного и информационного обеспечения системы сертификации в конкретной организации.

2 курс (семестр 4)

Тема 5. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортовых комплексов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Авиационная деятельность аэропортовых комплексов.
2. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.
3. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.
4. Неавиационная деятельность.
5. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее.
6. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.
7. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта.
8. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.
9. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.
10. Управление неавиационной деятельностью.
11. Механизм организации процесса сервиса.
12. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
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. 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.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

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

22. 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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом обоснования выбора направлений развития неавиационной деятельности конкретной организации.

Тема 6. Система финансирования аэропортовых комплексов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов.
2. Источники и формы финансирования аэропортов.
3. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности.
4. Формирование доходов аэропорта.
5. Доходы от авиационной деятельности.
6. Доходы от неавиационной деятельности.
7. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.
8. Продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.

15. 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.

16. 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.

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

18. 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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания с учетом обоснования выбора направлений и форм финансирования конкретной организации.

Тема 7. Инфраструктурное обслуживание аэропортовых комплексов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

2. Особенности продукции аэропортового комплекса.

3. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.

4. Маркетинговый подход к инфраструктурному обслуживанию аэропорта – модель «Четырех» «Р».

5. Механизм организации процесса инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов.

6. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта.

7. Основные методы оценки качества аэропортовых услуг.

8. Отечественный и мировой опыт управления качеством аэропортовых услуг.

9. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров.

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. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

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

19. 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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Предложите методы организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах с учетом классификации потребителей сферы услуг аэропортового обслуживания в конкретной организации.

Тема 8. Основы управления деятельностью аэропорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Система управления аэропортом.
2. Структура управления аэропортом.
3. Организационная структура управления аэропортом.
4. Эффективность управления.
5. Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта.
6. Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта.
7. Стратегия развития.
8. Стратегия развития аэропортового комплекса.
9. Основы исследования рынка.
10. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
11. Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта.
12. Механизм организации инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов сервисными предприятиями авиатранспорта.
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. 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.
16. 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.
17. 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.

18. 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.

19. 1Механизм 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.

20. 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.

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

22. 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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом обоснования выбора организационной структуры управления в конкретной организации.

Тема 9. Сфера сервиса в аэропортовой деятельности

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
9. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
10. Инфраструктурные ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания.

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

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

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

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

15. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

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

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

1. 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.

2. Охарактеризуйте этапы механизма 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.

3. 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

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»
(2 курс, семестр 3-4)**

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

2. Классификация аэропортовых услуг. Категории аэропортовых услуг.

3. Производственные, распределительные, потребительские, информационные.

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

5. Уровни инфраструктуры аэропорта. Государственно-частное партнерство, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
6. Аутсорсинг, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
7. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.
8. Полномочия органов государственной власти. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.
9. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.
10. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.
11. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.
12. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах. Управление неавиационной деятельностью.
13. Механизм организации процесса сервиса. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
14. Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов. Источники и формы финансирования аэропортов.
15. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности. Формирование доходов аэропорта.
16. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности.
17. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.
18. Продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.
19. Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»
(2 курс, семестр 3)**

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. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

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

18. 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.

19. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.

20. Элементы инфраструктуры аэропорта. Объекты инфраструктуры аэропорта.

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

22. Классификация аэропортовых услуг. Категории аэропортовых услуг.

23. Производственные, распределительные, потребительские, информационные.

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

25. Уровни инфраструктуры аэропорта. Государственно-частное партнерство, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.

26. Аутсорсинг, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.

27. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.

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

29. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.

30. Безопасность полетов. Авиационная безопасность.

31. Конкурентоспособность аэропорта. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.

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

33. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов.

34. Объекты, подлежащие обязательной сертификации.

35. Основные положения системы сертификации. Сертификация аэропортов Российской Федерации.

36. Порядок проведения и выдача сертификатов. Порядок выдачи лицензий.

37. Процесс сертификации аэропортов. Участники процесса сертификации аэропортов.

38. Нормативное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ. Информационное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»
(2 курс, семестр 4)**

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. 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.
13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

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

19. 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.

20. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта. Элементы инфраструктуры аэропорта.

21. Объекты инфраструктуры аэропорта. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.

22. Классификация аэропортовых услуг. Категории аэропортовых услуг.

23. Производственные, распределительные, потребительские, информационные.

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

25. Уровни инфраструктуры аэропорта. Государственно-частное партнерство, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.

26. Аутсорсинг, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.

27. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов. Полномочия органов государственной власти.
28. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.
29. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов.
30. Авиационная безопасность. Конкурентоспособность аэропорта.
31. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.
32. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов.
33. Объекты, подлежащие обязательной сертификации. Основные положения системы сертификации.
34. Сертификация аэропортов Российской Федерации. Порядок проведения и выдача сертификатов.
35. Порядок выдачи лицензий. Процесс сертификации аэропортов.
36. Участники процесса сертификации аэропортов. Нормативное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ.
37. Информационное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ.
38. Авиационная деятельность аэропортовых комплексов. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.
39. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов. Неавиационная деятельность.
40. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее.
41. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.
42. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.
43. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах. Управление неавиационной деятельностью.
44. Механизм организации процесса сервиса. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
45. Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов. Источники и формы финансирования аэропортов.
46. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности. Формирование доходов аэропорта.
47. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности.
48. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.

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

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

51. Особенности продукции аэропортового комплекса. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.

52. Маркетинговый подход к инфраструктурному обслуживанию аэропорта – модель «Четырех» «Р».

53. Механизм организации процесса инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта.

54. Основные методы оценки качества аэропортовых услуг. Отечественный и мировой опыт управления качеством аэропортовых услуг.

55. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров.

56. Система управления аэропортом.

57. Структура управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом.

58. Эффективность управления. Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта.

59. Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта. Стратегия развития. Основы исследования рынка.

60. Стратегия развития аэропортового комплекса. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

61. Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности.

62. Организация наземного обслуживания в аэропортах. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.

63. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

64. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления.

65. Факторы конкурентоспособности аэропорта. Механизм организации процесса сервиса.

66. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Инфраструктурные ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания.

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

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

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

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

71. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

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

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» (2 курс, семестр 3-4)

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 имущественным аэропортовым 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.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая на 2 курсе (в 3 семестре) к изучению дисциплины «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающемуся следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающихся в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» продолжается на 2 курсе в 4 семестре.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

– ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области экономики инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов.

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

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

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

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

Практические занятия по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимся на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования экономических явлений, о способов и средств решения проблем в сфере экономики инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

– кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;

– проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Обучающиеся решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

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

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

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

– самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

– подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);

– подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6).

– подготовку к выполнению контрольной работы (типовой перечень тем в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов». 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 «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена на 2 курсе (в третьем и четвертом семестре), предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», а также типовые практические задания для экзамена приведены в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «19» апреля 2023 года, протокол № 10.

Разработчики:

к.э.н.  Митрофанов С. В.

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «29» мая 2023 года, протокол № 8.