

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

ЭКОНОМИКА ИНФРАСТРУКТУРНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АЭРОПОРТОВЫХ КОМПЛЕКСОВ

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

Для направления подготовки: 43.03.01 «Сервис», заочное обучение

Санкт-Петербург
2021

Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов: Методические рекомендации по изучению дисциплины, планы практических занятий и рекомендации по выполнению контрольной работы для студентов по направлению обучения «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта» для заочного обучения /Университет ГА. – СПб.: КультИнформПресс, 2021. – 42 с.

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

Содержат тематический план, методические рекомендации по изучению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, тематику вопросы и учебные задания для выполнения контрольных работ, перечень вопросов для подготовки к экзамену.

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

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

Методических рекомендаций по изучению дисциплины, планы практических занятий и рекомендации по выполнению контрольной работы для студентов

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины
2. Тематика, планы, рекомендации и литература для подготовки к практическим занятиям
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
4. Самостоятельная работа студентов
5. Общие методические рекомендации по выполнению контрольной работы
6. Структура работы
7. Контрольные задания
 - 7.1. Примерная тематика теоретических вопросов к контрольной работе
 - 7.2. Практические задания к контрольной работе
8. Вопросы и задания для текущей и промежуточной аттестации студентов
9. Список литературы

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи 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 студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в области развития инфраструктуры аэропортов, раскрытие особенностей основных экономических законов развития инфраструктуры, формирование у студентов 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 студентов экономическую основу рациональной организации и управления процессом инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов, прямым назначением которых является обслуживание авиаперевозок;

сформировать у студентов основу для овладения основами экономических знаний в целях оценки эффективности результатов деятельности в процессе организации инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов;

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

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

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

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

знакомство студентов с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; с механизмом определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

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

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

Место дисциплины в структуре ООП 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 студента при освоении дисциплин: «Математика», «Экономика и предпринимательство».

Дисциплина «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» является обеспечивающей для изучения дисциплины: «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Дисциплина изучается на 2 курсе.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД _{2УК-2}	УК.2.2 Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; УК.2.3 Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ИД _{5ОПК-5}	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса; ОПК-5. 2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ПК-4	Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса
ИД _{4ПК-4}	ПК-4.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте; ПК-4.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте; ПК-4.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	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
ИД5 _{ПК-5}	ПК-5.1. Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры; ПК-5.2. Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна; ПК-5.3. Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна
ПК-6	Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса
ИД6 _{ПК-6}	ПК-6.3 Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса.

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

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

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

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

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

воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.3);

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

Уметь:

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

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

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

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

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

Владеть:

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

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

механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.2);

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

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

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

Содержание дисциплины

Тема 1. Функционирование аэропортовых комплексов

Аэропортовые комплексы. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия. Организационно-правовые формы управления аэропортами. 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 авиакомпании и производственные комплексы (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). Организационно-правовые формы 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). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и

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

Тема 2. Инфраструктура аэропортовых комплексов

Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта. Элементы инфраструктуры аэропорта. Объекты инфраструктуры аэропорта. 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 (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). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и

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

Тема 3. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов

Полномочия органов государственной власти. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов. 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). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и

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

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

Объекты, подлежащие обязательной сертификации (для самостоятельного изучения). 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). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортовых комплексов

Авиационная деятельность аэропортовых комплексов. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов. Неавиационная деятельность. 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). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Система финансирования аэропортовых комплексов

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

Тема 7. Инфраструктурное обслуживание аэропортовых комплексов

Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории (для самостоятельного изучения). 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). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и

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

Тема 8. Основы управления деятельностью аэропорта

Система управления аэропортом. Структура управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом. Эффективность управления. 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). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере

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

Тема 9. Сфера сервиса в аэропортовой деятельности

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

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

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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 1. «Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта»	2
3	Практическое занятие № 2. «Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов»	2
4	Практическое занятие № 3. «Объекты, подлежащие обязательной сертификации»	2
6	Практическое занятие № 4. «Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов. Источники и формы финансирования аэропортов»	2
7	Практическое занятие № 5. «Особенности продукции аэропортового комплекса. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности»	2
9	Практическое занятие № 6. «Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах» Подготовка к круглому столу	2
Итого по дисциплине		12

Практическое занятие № 1 (по теме № 2). - «Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта»

План:

1. Сущность инфраструктуры аэропорта.
2. Понятие инфраструктуры аэропорта.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Аутсорсинг, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
2. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность инфраструктуры аэропорта. При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать инфраструктуру аэропорта.

Литература:

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

Практическое занятие № 2 (по теме № 3). - «Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов»

План:

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

Вопросы и задания к практическому занятию:

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

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

Рекомендации по подготовке к занятию:

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

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

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 3 (по теме № 4). - «Объекты, подлежащие обязательной сертификации»

План:

1. Объекты, подлежащие обязательной сертификации.
2. Основные положения системы сертификации.

Вопросы и задания к практическому занятию:

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

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

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо выявить объекты, подлежащие обязательной сертификации.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать основные положения системы сертификации.

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 4 (по теме № 6). - «Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов. Источники и формы финансирования аэропортов»

План:

1. Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов.
2. Источники и формы финансирования аэропортов.

Вопросы и задания к практическому занятию:

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

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

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить виды и формы финансирования аэропортовых комплексов.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать источники и формы финансирования аэропортов.

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 5 (по теме № 7). - «Особенности продукции аэропортового комплекса. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности»

План:

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

2. Особенности продукции аэропортового комплекса.

Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров.

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

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

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать особенности продукции аэропортового комплекса.

Литература:

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

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

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

Практическое занятие № 6 (по теме № 9). - «Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах»

План:

1. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности.

2. Организация наземного обслуживания в аэропортах.

3. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.

Вопросы и задания к практическому занятию:

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

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

Типовые задания для круглого стола:

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

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

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

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

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

Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить механизм сферы сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности и организации наземного обслуживания в аэропортах.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать механизм совершенствования качества обслуживания пассажиров аэропортов.

Литература:

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

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

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

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Введение. Общие методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям

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

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

Как правило, практические занятия по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы проблемного занятия. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;
- устных сообщений с последующим их обсуждением;
- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и представленных студентами группы до практических занятий, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по сообщению.

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаясь к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»

Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

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

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

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

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

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

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

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

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

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

Для конспектирования существуют следующие правила:

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

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

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Функционирование аэропортовых комплексов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к устному опросу.	36
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инфраструктура аэропортовых комплексов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	36
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 выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	36
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 выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	38
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Авиационная и неавиационная деятельность аэропортовых комплексов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	36
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 выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	36
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 выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	36
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы управления деятельностью аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	36
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сфера сервиса в аэропортовой деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	37
Итого по дисциплине		327

5. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа является составной частью изучения курса «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов».

Целью выполнения контрольной работы является проверка преподавателем степени усвоения студентами материала по курсу «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» в процессе самостоятельной работы с прочитанным курсом лекций и дополнительной литературы, перечень которой приведён в настоящих Методических рекомендациях.

Контрольная работа является составной частью изучения курса «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов».

Основными требованиями к контрольной работе как к исследованию определенной проблемы является применение общих и специальных методов научного исследования, высокий теоретический уровень, критическое осмысление источников информации. В контрольной работе нужно привести фактические материалы, обобщить их в таблицах, где требуется привести график.

При написании контрольной работы необходимо придерживаться следующих правил:

Контрольная работа должна содержать план, включающий в себя: введение, 2-3 рассмотренных основных вопроса, заключение, список использованной литературы (количество источников не менее 5).

Объем контрольной работы составляет 15-20 страниц компьютерного набора шрифтом 14, интервал 1,5 или 17-23 страниц рукописного текста. Работа может быть написана от руки, напечатана на машинке или распечатана на принтере без исправлений и помарок, должна быть четко читаема, иметь правильно оформленный титульный лист с указанием фамилии, имени, отчества, специальности, № варианта, даты выполнения работы.

При написании контрольной работы студентами может быть использована не только рекомендованная литература, но и любая другая, позволяющая в полной мере раскрыть исследуемую проблему.

Номер контрольной работы определяется по сумме двух последних цифр зачетной книжки студента (например, если последние цифры 26, тогда номер задания будет соответствовать № 8).

Выполненная контрольная работа сдается на факультет для проверки до начала сессии и является допуском к сдаче экзамена по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов».

6. СТРУКТУРА РАБОТЫ

Контрольная работа состоит из трёх вопросов, введения, заключения и списка литературы.

Первый и второй вопросы носят теоретический характер. Ответы на них предполагают не просто реферативное изложение соответствующей темы, но и проведение аналитических сравнений и оценок, что потребует проведение определённой самостоятельной работы с литературой.

Первый вопрос оценивает знания о месте и роли организации сервиса, по теории развития **сектора услуг в современном обществе, его динамике и структуре**, о стилях руководства на предприятиях сервиса, системе планирования и прогнозирования на предприятиях сервиса. Вторым вопросом – о методах управления на предприятиях сервиса, **занятости в секторе услуг, об управлении издержками и системой маркетинга** на предприятиях сервиса, **управлением технологическим процессом и ценообразованием** на предприятиях сервиса. Третий вопрос – представляет собой практическое задание к контрольной работе.

Критерии оценки работы. Работа оценивается по качеству и полноте освещения теоретических вопросов, правильности решения тестовых заданий, задач и заданий.

Порядок выполнения работы. В методических указаниях представлено 60 вопросов теоретического характера (по 2 вопроса для каждой контрольной работы) и 30 вариантов практических заданий в качестве третьего вопроса к контрольным работам.

7. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

7.1. Примерная тематика теоретических вопросов к контрольной работе

1 Вопрос

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. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
12. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.
20. 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.
21. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.
22. Элементы инфраструктуры аэропорта. Объекты инфраструктуры аэропорта.
23. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.
24. Классификация аэропортовых услуг. Категории аэропортовых услуг.
25. Производственные, распределительные, потребительские, информационные.
26. Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта.
27. Уровни инфраструктуры аэропорта. Государственно-частное партнерство, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
28. Аутсорсинг, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.

29. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.
30. Полномочия органов государственной власти. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.

2 Вопрос

1. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов.
2. Авиационная безопасность. Конкурентоспособность аэропорта.
3. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.
4. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов.
5. Объекты, подлежащие обязательной сертификации. Основные положения системы сертификации.
6. Сертификация аэропортов Российской Федерации. Порядок проведения и выдача сертификатов.
7. Порядок выдачи лицензий. Процесс сертификации аэропортов.
8. Участники процесса сертификации аэропортов. Нормативное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ.
9. Информационное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ.
10. Авиационная деятельность аэропортовых комплексов. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.
11. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов. Неавиационная деятельность.
12. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее.
13. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.
14. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.
15. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах. Управление неавиационной деятельностью.
16. Механизм организации процесса сервиса. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
17. Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов. Источники и формы финансирования аэропортов.
18. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности. Формирование доходов аэропорта.
19. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности.
20. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.
21. Продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.
22. Категории клиентов аэропорта: авиакомпания, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории.
23. Особенности продукции аэропортового комплекса. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.
24. Маркетинговый подход к инфраструктурному обслуживанию аэропорта – модель «Четырех» «Р».
25. Механизм организации процесса инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта.
26. Основные методы оценки качества аэропортовых услуг. Отечественный и мировой опыт управления качеством аэропортовых услуг.
27. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров. Система управления аэропортом.
28. Структура управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом.
29. Эффективность управления. Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта.
30. Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта. Стратегия развития. Основы исследования рынка.

7.2. Практические задания к контрольной работе (3 Вопрос)

Вариант 1.

1. **Существенной характеристикой организационной модели обслуживания потребителей является....:**
 - a) Тип организации обслуживания.
 - b) Стратегия.
 - c) Главная организационная задача.
 - d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.
 - e) Тип организации обслуживания, стратегия.
2. **Основными потребителями выступают клиенты, которые образуются (в основном покупают дешевую мебель), а также клиенты, которые развиваются (покупают более дорогую и качественную офисную мебель). В среднем покупатели меняют обстановку 2-3 раза в 4 года деятельности. В основном они покупают мебель непосредственно на фирмах-поставщиках:**
 - a) специальная мебель
 - b) детская мебель
 - c) офисная мебель
 - d) бытовая мебель
 - e) нет верного ответа
3. **Это форма обслуживания, предполагает создание на территории промышленных предприятий комплексных подразделений или специализированных подразделений сферы услуг с функциями приема и выдачи заказов на услуги, выполнение срочных работ в присутствии заказчика:**
 - a) Самообслуживание
 - b) Абонементное обслуживание
 - c) Обслуживание по месту работы
 - d) Культура сервиса
 - e) Но верного ответа

Вариант 2.

1. **Какой характер производства оказывает большое влияние на организацию работы предприятия, ухудшает технико-экономические показатели его деятельности, ведет к простоям оборудования, что снижает рентабельность работы предприятия:**
 - a) Производственный
 - b) Сезонный
 - c) Кадровый
 - d) Политический
 - e) Нет верного ответа
2. **Форма и конструкция определяются спецификой функциональных процессов и характером деятельности учреждений. Наиболее активно растущие направления - это мебель для гостиниц, кафе, ресторанов, досуговых центров, кинотеатров, медицинских учреждений, аптек:**
 - a) специальная мебель
 - b) детская мебель
 - c) офисная мебель
 - d) бытовая мебель
 - e) нет верного ответа
3. **Какие есть типы организации обслуживания потребителей:**
 - a) Традиционный и рыночный.
 - b) Традиционный и переходной.
 - c) Рыночный и переходной.
 - d) Рыночный и смешанный.
 - f) Традиционный, переходной, рыночный

Вариант 3.

1. **Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:**
 - a) Тактика.
 - b) Практика.
 - c) График.
 - d) Схема.

- е) Модель
2. **Способность мебели создавать ощущение удобства, комфортности, наиболее полное удовлетворение потребности в соответствии с антропометрическими параметрами, психологическими и психофизиологическими характеристиками потребителя:**
- a) безопасность
 - b) эстетические свойства
 - c) эргономичность
 - d) долговечность
 - e) Нет верного ответа
3. **По технологическому признаку услуги парикмахерских делят на:**
- a) услуги по уходу за волосами;
 - b) услуги по уходу за кожей лица и тела;
 - c) услуги по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног (маникюр, педикюр);
 - d) массаж лица и шеи;
 - e) все ответы верны

Вариант 4.

1. **По месту проведения работ услуги парикмахерских делят на:**
- a) услуги, оказываемые в организации (стационарно);
 - b) услуги, оказываемые на базе клиента (выездные услуги).
 - c) Услуги оказывающие только стационарно
 - d) верны ответы a и b
 - e) нет верного ответа
2. **Динамично развивающийся производственно-хозяйственный комплекс, призванный обеспечивать возрастающие коммуникационные потребности экономики и общества:**
- a) Железнодорожный транспорт
 - b) Metallургия
 - c) Связь
 - d) Электрификация
 - e) Сельское хозяйство
3. **Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:**
- 1. Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
 - 2. Большое количество фирм с небольшим штатом.
 - 3. Большое количество фирм с маленьким штатом.
 - 4. Большое количество фирм со средним штатом.
 - 5. Маленькое количество фирм со средним штатом

Вариант 5.

1. **Для группы сотрудников (менеджеров, рабочих и др. . в сервисных фирмах составляется:**
- a) Программы отдыха.
 - b) Программы командировок.
 - c) Временные программы.
 - d) Сетевые планы.
 - e) Программы обучения и развития
2. **Предприятие общественного питания с предоставлением ограниченного в сравнении с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, кондитерские изделия и напитки.**
- a) Ресторан
 - b) Бар
 - c) Столовая
 - d) Закусочная
 - e) Кафе
3. **К какой форме обслуживания (в системе фотоуслуг) можно отнести прием, исполнение услуги и выдачу заказов в стационарных условиях:**
- a) К выездной форме обслуживания
 - b) Обслуживание по месту работы
 - c) К моментальному обслуживанию
 - d) К бесконтактной форме обслуживания
 - e) Нет верного ответа

Вариант 6.

1. **Представляет собой одну из важнейших областей общественной жизни и оказывает заметное влияние на все стороны нашей деятельности:**
 - a) Качество жизни
 - b) Сфера услуг
 - c) Стандартизация
 - d) Сертификация
 - e) Метеорология
2. **Предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей:**
 - a) Ресторан
 - b) Бар
 - c) Столовая
 - d) Закусочная
 - e) Кафе
3. **Надежность относится к понятию:**
 - a) Достоверность.
 - b) Долговечность.
 - c) Индекса.
 - d) Ремонта.
 - e) Качества

Вариант 7.

1. **В современном рабочем мире не предполагается:**
 - a) Сельскохозяйственные услуги.
 - b) Телекоммуникации.
 - c) Виртуальные офисы.
 - d) Реинжиниринг.
 - e) Реконструкция
2. **Предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные. Табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха:**
 - a) Ресторан
 - b) Бар
 - c) Столовая
 - d) Закусочная
 - e) Нет верного ответа
3. **Период времени от момента приема заказов до выдачи его клиенту:**
 1. Услуга
 2. Предоставление услуги
 3. Результатом услуги
 4. Обслуживание
 5. Время оказания услуг

Вариант 8.

1. **Услуги, связанные с созданием новых и восстановлением утраченных потребительских свойств изделия:**
 - a) Материальные
 - b) Нематериальные
 - c) Социально-культурная услуга
 - d) Производственно-техническим
 - e) Экономические
2. **Это неотъемлемая часть общей культуры общества, это степень совершенства (уровня развития) процесса обслуживания населения в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и др. аспектах:**
 - a) Самообслуживание
 - b) Абонементное обслуживание
 - c) Обслуживание по месту работы
 - d) Культура сервиса
 - e) Но верного ответа

3. **Какие виды услуг не предлагает сфера сервиса:**
- Образование.
 - Банковские.
 - Ветеринарные.
 - Образование, банковские.
 - Орошение земель

Вариант 9.

1. **Компонент, который убеждает в достоинствах услуги, мотивирует к определённым действиям в определённое время:**
- Коммуникация.
 - Персонал.
 - Служащие.
 - Интеграция.
 - Дифференциация
2. **В целом из скольких элементов (стадий) состоит технологическая схема в системе обслуживания?**
- 4-х
 - 5-и
 - 6-и
 - 2-х
 - 3-х
3. **Услуги направленные непосредственно на человека или окружающие условия:**
- Материальные
 - Нематериальные
 - Социально-культурная услуга
 - Производственно-техническим
 - Экономические

Вариант 10.

1. **Это деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги:**
- Исполнитель услуги
 - Результатом услуги
 - Предоставление услуги
 - Время оказания услуг
 - Нет верного ответа
2. **Эта форма обслуживания, которая позволяет населению удовлетворять свои потребности в бытовых услугах собственными силами:**
- Самообслуживание
 - Абонементное обслуживание
 - Обслуживание по месту работы
 - Культура сервиса
 - Но верного ответа
3. **Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:**
- Рыночный.
 - Операционный.
 - Переходной.
 - Традиционный.
 - Императивный

Вариант 11.

1. **Внимательное отношение – это...:**
- Хорошая, довольно хорошая и очень взыскательная работа.
 - Плохая взыскательная работа.
 - Сложный, довольно сложный процесс с большим диапазоном внимания.
 - Утомительная, довольно утомительная работа.
 - Непрерывный, имеющий очень высокую частоту, процесс
2. **Эта форма обслуживания, дает право потребителю на внеочередное получение услуги.**
- Самообслуживание
 - Абонементное обслуживание
 - Обслуживание по месту работы

- d) Культура сервиса
 - e) Нет верного ответа
3. **Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также непосредственной деятельности исполнителя по удовлетворению запросов потребителя:**
- a) Услуга
 - b) Мотивация
 - c) Обслуживание
 - d) Труд
 - e) Нет верного ответа

Вариант 12.

1. **Совокупность характеристик услуги, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением:**
- a) Качество обслуживания
 - b) Качество продукции
 - c) Качество услуги
 - d) Цена услуги
 - e) Нет верного ответа
2. **Это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиента:**
- a) Качество обслуживания
 - b) Качество продукции
 - c) Качество услуги
 - d) Цена услуги
 - e) Нет верного ответа
3. **Работа по оказанию услуг – это:**
- a) Сервис.
 - b) Основная цель сервисной деятельности.
 - c) Одно из главных целей предпринимательской деятельности.
 - d) Функция сервисной организации.
 - e) Эксплуатационная функция сервисной организации

Вариант 13.

1. **Сервисная деятельность – это:**
- a) Разработка пакета услуг, системы доставки в процессе ее создания.
 - b) Технологический процесс, направленный на создание услуги, удовлетворяющий потребности клиентов, и повышающий конкурентоспособность на рынке.
 - c) Продажа готовых к употреблению товаров (услуг).
 - d) Одна из развивающихся тенденций предприятия.
 - e) Реклама, продажа, продвижение и исследование рынка
2. **Организационная культура, направленная на обслуживание клиентов**
- a) Обслуживание.
 - b) Культура обслуживания.
 - c) Специализация быстрого обслуживания.
 - d) Образование межд. цепей обслуживания.
 - e) Продвижение высоких стандартов обслуживания
3. **Планирование «сверху вниз» это:**
- a) централизованное планирование
 - b) децентрализованное планирование
 - c) интерактивное
 - d) смешанное планирование

Вариант 14.

1. **В зависимости от горизонта планирования различают:**
- a) директивное и индикативное планирование
 - b) долгосрочное, среднесрочное и краткосрочное планирование
 - c) централизованное и децентрализованное планирование
 - e) смешанное и интерактивное планирование
2. **С латинского «обработка», «совершенствование» означает?**
- a) Обслуживание.
 - b) Рынок.

- c) Гостиница.
- d) Культура.
- e) Сервис
- 3. **В средневековье (5-15 вв.н.э) на развитие предприятий гостеприимства, огромное влияние оказало развитие – это:**
 - a) Религиозные традиции.
 - b) Торговли.
 - c) Кулинарных традиций.
 - d) Гостиничных домов.
 - e) Почтовых станций

Вариант 15

1. **В какой период оказало огромное влияние на развитие торговли, создание специальных пунктов размещения караванов?**
 - a) Новый век.
 - b) Средневековье.
 - c) Древний период.
 - d) Бронзовый век
 - e) Железный век
2. **Производитель услуги по предоставлению питания включает в себя?**
 - a) Продажа готовых к употреблению продуктов.
 - b) Обслуживание официантом гостей.
 - c) Встреча и проведение гостей до столиков с выдачей им меню.
 - d) Приготовление блюд на кухне.
 - e) Создание более комфортных условий (дизайн, свет, освещение)
3. **В зависимости от горизонта планирования различают:**
 - a) директивное и индикативное планирование
 - b) долгосрочное, среднесрочное и краткосрочное планирование
 - c) централизованное и децентрализованное планирование
 - d) смешанное и интерактивное планирование

Вариант 16.

1. **Существенной характеристикой организационной модели обслуживания потребителей является...:**
 - a) Тип организации обслуживания.
 - b) Стратегия.
 - c) Главная организационная задача.
 - d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.
 - e) Тип организации обслуживания, стратегия.
2. **Основными потребителями выступают клиенты, которые образуются (в основном покупают дешевую мебель), а также клиенты, которые развиваются (покупают более дорогую и качественную офисную мебель). В среднем покупатели меняют обстановку 2-3 раза в 4 года деятельности. В основном они покупают мебель непосредственно на фирмах-поставщиках:**
 - a) специальная мебель
 - b) детская мебель
 - c) офисная мебель
 - d) бытовая мебель
 - e) нет верного ответа
3. **Это форма обслуживания, предполагает создание на территории промышленных предприятий комплексных подразделений или специализированных подразделений сферы услуг с функциями приема и выдачи заказов на услуги, выполнение срочных работ в присутствии заказчика:**
 - a) Самообслуживание
 - b) Абонементное обслуживание
 - c) Обслуживание по месту работы
 - d) Культура сервиса
 - e) Но верного ответа

Вариант 17.

1. **Какой характер производства оказывает большое влияние на организацию работы предприятия, ухудшает технико-экономические показатели его деятельности, ведет к простоям оборудования, что снижает рентабельность работы предприятия:**
 - a) Производственный
 - b) Сезонный
 - c) Кадровый
 - d) Политический
 - e) Нет верного ответа
2. **Форма и конструкция определяются спецификой функциональных процессов и характером деятельности учреждений. Наиболее активно растущие направления - это мебель для гостиных, кафе, ресторанов, досуговых центров, кинотеатров, медицинских учреждений, аптек:**
 - a) специальная мебель
 - b) детская мебель
 - c) офисная мебель
 - d) бытовая мебель
 - e) нет верного ответа
3. **Какие есть типы организации обслуживания потребителей:**
 - a) Традиционный и рыночный.
 - b) Традиционный и переходной.
 - c) Рыночный и переходной.
 - d) Рыночный и смешанный.
 - f) Традиционный, переходной, рыночный

Вариант 18.

1. **Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:**
 - a) Тактика.
 - b) Практика.
 - c) График.
 - d) Схема.
 - e) Модель
2. **Способность мебели создавать ощущение удобства, комфортности, наиболее полное удовлетворение потребности в соответствии с антропометрическими параметрами, психологическими и психофизиологическими характеристиками потребителя:**
 - a) безопасность
 - b) эстетические свойства
 - c) эргономичность
 - d) долговечность
 - e) Нет верного ответа
3. **По технологическому признаку услуги парикмахерских делят на:**
 - a) услуги по уходу за волосами;
 - b) услуги по уходу за кожей лица и тела;
 - c) услуги по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног (маникюр, педикюр);
 - d) массаж лица и шеи;
 - e) все ответы верны

Вариант 19.

1. **По месту проведения работ услуги парикмахерских делят на:**
 - a) услуги, оказываемые в организации (стационарно);
 - b) услуги, оказываемые на базе клиента (выездные услуги).
 - c) Услуги оказывающие только стационарно
 - d) верны ответы a и b
 - e) нет верного ответа
2. **Динамично развивающийся производственно-хозяйственный комплекс, призванный обеспечивать возрастающие коммуникационные потребности экономики и общества:**
 - a) Железнодорожный транспорт
 - b) Металлургия
 - c) Связь
 - d) Электрификация
 - e) Сельское хозяйство

3. **Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:**
1. Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
 2. Большое количество фирм с небольшим штатом.
 3. Большое количество фирм с маленьким штатом.
 4. Большое количество фирм со средним штатом.
 5. Маленькое количество фирм со средним штатом

Вариант 20.

1. **Для группы сотрудников (менеджеров, рабочих и др. . в сервисных фирмах составляется:**
 - a) Программы отдыха.
 - b) Программы командировок.
 - c) Временные программы.
 - d) Сетевые планы.
 - e) Программы обучения и развития
2. **Предприятие общественного питания с предоставлением ограниченного в сравнении с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, кондитерские изделия и напитки.**
 - a) Ресторан
 - b) Бар
 - c) Столовая
 - d) Закусочная
 - e) Кафе
3. **К какой форме обслуживания (в системе фотоуслуг) можно отнести прием, исполнение услуги и выдачу заказов в стационарных условиях:**
 - a) К выездной форме обслуживания
 - b) Обслуживание по месту работы
 - c) К моментальному обслуживанию
 - d) К бесконтактной форме обслуживания
 - e) Нет верного ответа

Вариант 21.

1. **Представляет собой одну из важнейших областей общественной жизни и оказывает заметное влияние на все стороны нашей деятельности:**
 - a) Качество жизни
 - b) Сфера услуг
 - c) Стандартизация
 - d) Сертификация
 - e) Метеорология
2. **Предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей:**
 - a) Ресторан
 - b) Бар
 - c) Столовая
 - d) Закусочная
 - e) Кафе
3. **Надежность относится к понятию:**
 - a) Достоверность.
 - b) Долговечность.
 - c) Индекса.
 - d) Ремонта.
 - e) Качества

Вариант 22.

1. **В современном рабочем мире не предполагается:**
 - a) Сельскохозяйственные услуги.
 - b) Телекоммуникации.
 - c) Виртуальные офисы.
 - d) Реинжиниринг.
 - e) Реконструкция

2. **Предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные. Табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха:**
 - a) Ресторан
 - b) Бар
 - c) Столовая
 - d) Закусочная
 - e) Нет верного ответа
3. **Период времени от момента приема заказов до выдачи его клиенту:**
 1. Услуга
 2. Предоставление услуги
 3. Результатом услуги
 4. Обслуживание
 5. Время оказания услуг

Вариант 23.

1. **Услуги, связанные с созданием новых и восстановлением утраченных потребительских свойств изделия:**
 - a) Материальные
 - b) Нематериальные
 - c) Социально-культурная услуга
 - d) Производственно-техническим
 - e) Экономические
2. **Это неотъемлемая часть общей культуры общества, это степень совершенства (уровня развития) процесса обслуживания населения в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и др. аспектах:**
 - a) Самообслуживание
 - b) Абонементное обслуживание
 - c) Обслуживание по месту работы
 - d) Культура сервиса
 - e) Но верного ответа
3. **Какие виды услуг не предлагает сфера сервиса:**
 - a) Образование.
 - b) Банковские.
 - c) Ветеринарные.
 - d) Образование, банковские.
 - e) Орошение земель

Вариант 24.

1. **Компонент, который убеждает в достоинствах услуги, мотивирует к определённым действиям в определённое время:**
 1. Коммуникация.
 2. Персонал.
 3. Служащие.
 4. Интеграция.
 5. Дифференциация
2. **В целом из скольких элементов (стадий) состоит технологическая схема в системе обслуживания?**
 - a) 4-х
 - b) 5-и
 - c) 6-и
 - d) 2-х
 - e) 3-х
3. **Услуги направленные непосредственно на человека или окружающие условия:**
 - a) Материальные
 - b) Нематериальные
 - c) Социально-культурная услуга
 - d) Производственно-техническим
 - e) Экономические

Вариант 25.

1. **Это деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги:**
 - a) Исполнитель услуги
 - b) Результатом услуги
 - c) Предоставление услуги
 - d) Время оказания услуг
 - e) Нет верного ответа
2. **Эта форма обслуживания, которая позволяет населению удовлетворять свои потребности в бытовых услугах собственными силами:**
 - a) Самообслуживание
 - b) Абонементное обслуживание
 - c) Обслуживание по месту работы
 - d) Культура сервиса
 - e) Но верного ответа
3. **Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:**
 - a) Рыночный.
 - b) Операционный.
 - c) Переходной.
 - d) Традиционный.
 - e) Императивный

Вариант 26.

1. **Внимательное отношение – это...:**
 - a) Хорошая, довольно хорошая и очень взыскательная работа.
 - b) Плохая взыскательная работа.
 - c) Сложный, довольно сложный процесс с большим диапазоном внимания.
 - d) Утомительная, довольно утомительная работа.
 - e) Непрерывный, имеющий очень высокую частоту, процесс
2. **Эта форма обслуживания, дает право потребителю на внеочередное получение услуги.**
 - a) Самообслуживание
 - b) Абонементное обслуживание
 - c) Обслуживание по месту работы
 - d) Культура сервиса
 - e) Нет верного ответа
3. **Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также непосредственной деятельности исполнителя по удовлетворению запросов потребителя:**
 - a) Услуга
 - b) Мотивация
 - c) Обслуживание
 - d) Труд
 - e) Нет верного ответа

Вариант 27.

1. **Совокупность характеристик услуги, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением:**
 - a) Качество обслуживания
 - b) Качество продукции
 - c) Качество услуги
 - d) Цена услуги
 - e) Нет верного ответа
2. **Это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиента:**
 - a) Качество обслуживания
 - b) Качество продукции
 - c) Качество услуги
 - d) Цена услуги
 - e) Нет верного ответа
3. **Работа по оказанию услуг – это:**
 - a) Сервис.
 - b) Основная цель сервисной деятельности.
 - c) Одно из главных целей предпринимательской деятельности.
 - d) Функция сервисной организации.

- e) Эксплуатационная функция сервисной организации

Вариант 28.

1. **Сервисная деятельность – это:**
 - a) Разработка пакета услуг, системы доставки в процессе ее создания.
 - b) Технологический процесс, направленный на создание услуги, удовлетворяющий потребности клиентов, и повышающий конкурентоспособность на рынке.
 - c) Продажа готовых к употреблению товаров (услуг).
 - d) Одна из развивающихся тенденций предприятия.
 - e) Реклама, продажа, продвижение и исследование рынка
2. **Организационная культура, направленная на обслуживание клиентов**
 - a) Обслуживание.
 - b) Культура обслуживания.
 - c) Специализация быстрого обслуживания.
 - d) Образование межд. цепей обслуживания.
 - e) Продвижение высоких стандартов обслуживания
3. **Планирование «сверху вниз» это:**
 - a) централизованное планирование
 - b) децентрализованное планирование
 - c) интерактивное
 - d) смешанное планирование

Вариант 29.

1. **В зависимости от горизонта планирования различают:**
 - a) директивное и индикативное планирование
 - b) долгосрочное, среднесрочное и краткосрочное планирование
 - c) централизованное и децентрализованное планирование
 - e) смешанное и интерактивное планирование
2. **С латинского «обработка», «совершенствование» означает?**
 - a) Обслуживание.
 - b) Рынок.
 - c) Гостиница.
 - d) Культура.
 - e) Сервис
3. **В средневековье (5-15 вв.н.э) на развитие предприятий гостеприимства, огромное влияние оказало развитие – это:**
 - a) Религиозные традиции.
 - b) Торговли.
 - c) Кулинарных традиций.
 - d) Гостиничных домов.
 - e) Почтовых станций

Вариант 30

1. **В какой период оказало огромное влияние на развитие торговли, создание специальных пунктов размещения караванов?**
 - a) Новый век.
 - b) Средневековье.
 - c) Древний период.
 - d) Бронзовый век
 - e) Железный век
2. **Производитель услуги по предоставлению питания включает в себя?**
 - a) Продажа готовых к употреблению продуктов.
 - b) Обслуживание официантом гостей.
 - c) Встреча и проведение гостей до столиков с выдачей им меню.
 - d) Приготовление блюд на кухне.
 - e) Создание более комфортных условий (дизайн, свет, освещение)
3. **В зависимости от горизонта планирования различают:**
 - a) директивное и индикативное планирование
 - b) долгосрочное, среднесрочное и краткосрочное планирование
 - c) централизованное и децентрализованное планирование

d) смешанное и интерактивное планирование

8. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ **Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине** **«Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»**

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

21. 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.
22. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта. Элементы инфраструктуры аэропорта.
23. Объекты инфраструктуры аэропорта. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.
24. Классификация аэропортовых услуг. Категории аэропортовых услуг.
25. Производственные, распределительные, потребительские, информационные.
26. Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта.
27. Уровни инфраструктуры аэропорта. Государственно-частное партнерство, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
28. Аутсорсинг, как фактор развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
29. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов. Полномочия органов государственной власти.
30. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.
31. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов.
32. Авиационная безопасность. Конкуренентоспособность аэропорта.
33. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.
34. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортовых комплексов.
35. Объекты, подлежащие обязательной сертификации. Основные положения системы сертификации.
36. Сертификация аэропортов Российской Федерации. Порядок проведения и выдача сертификатов.
37. Порядок выдачи лицензий. Процесс сертификации аэропортов.
38. Участники процесса сертификации аэропортов. Нормативное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ.
39. Информационное обеспечение системы сертификации аэропортов гражданской авиации РФ.
40. Авиационная деятельность аэропортовых комплексов. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.
41. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов. Неавиационная деятельность.
42. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее.
43. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.
44. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.
45. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах. Управление неавиационной деятельностью.
46. Механизм организации процесса сервиса. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
47. Виды и формы финансирования аэропортовых комплексов. Источники и формы финансирования аэропортов.
48. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности. Формирование доходов аэропорта.
49. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности.
50. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.
51. Продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.
52. Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории.
53. Особенности продукции аэропортового комплекса. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.
54. Маркетинговый подход к инфраструктурному обслуживанию аэропорта – модель «Четырех» «Р».

55. Механизм организации процесса инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта.
56. Основные методы оценки качества аэропортовых услуг. Отечественный и мировой опыт управления качеством аэропортовых услуг.
57. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров. Система управления аэропортом.
58. Структура управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом.
59. Эффективность управления. Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта.
60. Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта. Стратегия развития. Основы исследования рынка.
61. Стратегия развития аэропортового комплекса. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
62. Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности.
63. Организация наземного обслуживания в аэропортах. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.
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.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»

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.

Темы рефератов, эссе, сообщений

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

2. Организационно-правовые формы управления аэропортами.

3. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов». Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.

4. Функции аэропорта и производственного комплекса. Функции авиакомпании и производственные комплексы.

5. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания.

6. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов. Модели приватизации аэропортов.

7. Формы собственности аэропортов. Формы организации и управления аэропортами.

8. Организационно-правовые формы управления аэропортами.

9. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература:

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

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

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

б) дополнительная литература:

4. **Воздушный кодекс РФ** от 19.03.1997 №60 ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/ - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

5. **Федеральные авиационные правила** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

6. **Постановление Правительства РФ** от 16.07.2009 N 582 "Об основных принципах определения арендной платы при аренде земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и о Правилах определения размера арендной платы, а также порядка, условий и сроков внесения арендной платы за земли, находящиеся в собственности Российской Федерации" [Электронный

ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89826/ - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

7. **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»:

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

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

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

11. **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

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

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

14. **Экономические данные по регионам мира** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.economy.com/dismal/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

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

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

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