Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.11.2026 13:13:38
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Оперативное управление производственно-технологическим процессом
(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»
(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр
(Квалификация)

Кафедра разработчик Экономики и управления
Год набора **2026**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины	
	Очная форма	Очно-заочная форма
	д	в
Зачетные единицы	**3**	**3**
Общее количество часов	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32	16
- Лекционные (Л)	16	8
- Практические (ПЗ)	16	8
- Лабораторные (ЛЗ)		
- Семинарские (СЗ)		
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	22	56
К (Р-Г) Р (П) (+;-)		
Тестирование (+;-)		
ДКР (+;-)		
Зачет (+;-)		
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))		
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+(54)	+(36)

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов» 2026 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……...4
Раздел 2. Тематический план ……..7
Раздел 3. Содержание дисциплины ……8
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……10
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……12
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами) ……13
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ……15
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии ……18
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……20

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Оперативное управление производственно-технологическим процессом»** дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

ПК-1. Способен организовать и контролировать качество обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади

Дескрипторы профессиональных компетенций:

ПК-1.1. Способен организовать обслуживание пассажиров воздушного судна, обработку багажа и ручной клади

ПК-1.2. Способен обеспечить контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения индикаторов компетенций**:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
Профессиональный стандарт 17.072 «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 532н	**ПК-1.1. Способен организовать обслуживание пассажиров воздушного судна, обработку багажа и ручной клади** **ПК-1.2. Способен обеспечить контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади**	Знает: ИД-1 ПК 1.1. Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя; Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей; Принципы системы управления безопасностью полетов. D/01.6 ИД-2 ПК 1.2. Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах; возможные нарушения в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади и меры по их предотвращению. D/02.6 Умеет: ИД-3 ПК 1.1. Определять требования и осуществлять разработку и внедрение технологий, инструкций, стандартов организации обслуживания, обработки багажа и ручной клади пассажиров

		воздушного судна; организовать взаимодействие структурных подразделений авиационной организации и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность D/01.6 ИД-4 ПК 1.2. Выявлять нарушения технологических процессов, выявленных в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади, осуществлять их анализ и работу по их предотвращению; вести претензионную работу D/02.6 Имеет навыки и (или) опыт: ИД-5 ПК 1.1. Работы в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа; заполнения форм документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа; работы в системах электронного документооборота. D/01.6 ИД-6 ПК 1.2. Ведения претензионного делопроизводства в области обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади; рассмотрения претензий, возникших в ходе организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади D/02.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1	Сервисология и организация обслуживания	Управление качеством технологических процессов в аэропортах
2	Введение в направление подготовки	Сертификация и лицензирование при организации аэропортовой деятельности
3	Организация перевозок на воздушном транспорте	Авиапилотное обеспечение воздушных перевозок и авиационных работ

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки **43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»** 2026 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Тема 1. Основы управления производственно-технологическими процессами в аэропортах	10	4	4	2	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
2	Тема 2. Основы принятия управленческих решений	8	2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
3	Тема 3. Обоснование решений математическими методами	8	2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
4	Тема 4. Производственно-технологические процессы наземного обеспечения авиаперевозок в аэропортах	8	2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
5	Тема 5. Принципы организации, цели, задачи и структуры центров оперативного управления деятельностью аэропортовых служб	8	2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
6	Тема 6. Оперативное управление производственно-технологическими процессами в аэропортах	12	4	4	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**54**				
Итого		**108**	**16**	**16**	**22**	

Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*

1	Тема 1. Основы управления производственно-технологическими процессами в аэропортах	10	2		8	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
2	Тема 2. Основы принятия управленческих решений	10	2		8	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
3	Тема 3. Обоснование решений математическими методами	14	2	2	10	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
4	Тема 4. Производственно-технологические процессы наземного обеспечения авиаперевозок в аэропортах	14	2	2	10	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
5	Тема 5. Принципы организации, цели, задачи и структуры центров оперативного управления деятельностью аэропортовых служб	12		2	10	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
6	Тема 6. Оперативное управление производственно-технологическими процессами в аэропортах	12		2	10	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**36**				
Итого		**108**	**8**	**8**	**56**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы управления производственно-технологическими процессами в аэропортах

Сущность, содержание и принципы управления производственно-технологическими процессами в аэропортах. Требования к управлению. Управление и информационные процессы. Формирование исходной информации для управления производственно-технологическими процессами в аэропортах. Информационный обмен при управлении производственно-технологическими процессами в аэропортах. Показатели эффективности управления производственно-технологическими процессами в аэропортах.

Тема 2. Основы принятия управленческих решений

Общая характеристика теории принятия решений. Классификация управленческих решений. Правовые основы принятия решений. Задача принятия решений. Процесс принятия решений. Типовые задачи принятия решений в транспортных системах. Управленческие решения в условиях неопределенности и риска. Экспертные системы принятия решений. Контроль реализации решений в области оперативного управления.

Тема 3. Обоснование решений математическими методами

Обоснование решений методами сетевого планирования. Обоснование решений методами теории массового обслуживания. Оптимизация решений методами линейного программирования.

Оптимизация решений методами целочисленного программирования. Применение методов математической статистики при решении производственных задач. Имитационное моделирование производственных процессов.

Тема 4. Производственно-технологические процессы наземного обеспечения авиаперевозок в аэропортах

Структурная схема технологического процесса. Порядок составления технологических графиков наземного обслуживания ВС. Нормативные документы ВТ РФ по наземному обслуживанию ВС. Стандарты Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA) по наземному обслуживанию воздушных судов. Обеспечение средствами механизации технологических процессов наземного обслуживания ВС. Организация движения ВС и спецтранспорта на перроне. Схемы расстановки и пути движения спецтранспорта при обслуживании ВС. Документация по оформлению процедур наземного обслуживания ВС.

Тема 5. Принципы организации, цели, задачи и структуры центров оперативного управления деятельностью аэропортовых служб

Цели, задачи и функции центра оперативного управления деятельностью аэропортовых служб. Организационная структура центра оперативного управления деятельностью аэропортовых служб. Функции отдела координации расписания и обеспечения плана полетов. Функции отдела аэронавигационного обслуживания полетов. Функции отдела обеспечения движения на перроне. Функции отдела оперативного обслуживания рейсов. Функции информационно-справочного отдела. Функционирование центра оперативного управления в особых ситуациях. Функционирование центра оперативного управления при авиационных происшествиях и актах незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации.

Тема 6. Оперативное управление производственно-технологическими процессами в аэропортах

Информационное обеспечение подразделений предприятий о движении ВС. Табель внутри аэропортовой информации. Порядок составления суточных планов полетов. Оперативное распределение ВС на местах стоянок, с учетом фактического выполнения рейсов, вводимых ограничений на использование МС. Принципы, методы и инструменты оперативного управления технологическими процессами наземного обеспечения авиаперевозок. Организация и технология взаимодействия операторов аэропорта при на земном обеспечении авиаперевозок в штатных и сбойных ситуациях. Оценка регулярности полётов. Отчеты по регулярности полётов. Методы оценки эффективности наземного обеспечения авиаперевозок и путей его совершенствования.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического занятия
1	*2*
СЗ 1	Тема 1. Основы управления производственно-технологическими процессами в аэропортах
СЗ 2	Тема 2. Основы принятия управленческих решений
СЗ 3	Тема 3. Обоснование решений математическими методами
СЗ 4	Тема 4. Производственно-технологические процессы наземного обеспечения авиаперевозок в аэропортах
СЗ 5	Тема 5. Принципы организации, цели, задачи и структуры центров оперативного управления деятельностью аэропортовых служб
СЗ 6	Тема 6. Оперативное управление производственно-технологическими процессами в аэропортах

3.3. Образовательные технологии
Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Тема 1. Основы управления производственно-технологическими процессами в аэропортах	СЗ	Деловая игра	100
2	Тема 2. Основы принятия управленческих решений	СЗ	Анализ конкретных ситуаций	100
3	Тема 3. Обоснование решений математическими методами	СЗ	Деловая игра	100
4	Тема 4. Производственно-технологические процессы наземного обеспечения авиаперевозок в аэропортах	СЗ	Дискуссия	100
5	Тема 5. Принципы организации, цели, задачи и структуры центров оперативного управления деятельностью аэропортовых служб	СЗ	Дискуссия	100
6	Тема 6. Оперативное управление производственно-технологическими процессами в аэропортах	СЗ	Метод мозгового штурма	50
Итого				**34,3%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Тема 1. Основы управления производственно-технологическими процессами в аэропортах	1-3	1-5
2	Тема 2. Основы принятия управленческих решений	4-5	1-5
3	Тема 3. Обоснование решений математическими методами	6	1-5
4	Тема 4. Производственно-технологические процессы наземного обеспечения авиаперевозок в аэропортах	7-10	1-5
5	Тема 5. Принципы организации, цели, задачи и структуры центров оперативного управления	11-15	1-5

	деятельностью аэропортовых служб		
6	Тема 6. Оперативное управление производственно-технологическими процессами в аэропортах	16-20	1-5

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1.Гражданские аэродромы и их элементы;

2.Здания и сооружения аэропортовых комплексов, и их элементы;

3.Основные элементы аэропорта, их назначение;

4.Пропускная способность аэропортов. Основные понятия;

5.Общие понятия безопасности и надежности;

6.Понятие и виды отказов;

7.Критерии оценки уровня безопасности полетов;

8.Классификация авиационных событий и их характеристика;

9.Основные требования к техническому состоянию спецмашин, допускаемых к эксплуатации на перроне;

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств
Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Тема 1. Основы управления производственно-технологическими процессами в аэропортах	УО	ДИ	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
2	Тема 2. Основы принятия управленческих решений	УО	АКС	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
3	Тема 3. Обоснование решений математическими методами	УО	ДИ	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
4	Тема 4. Производственно-технологические процессы наземного обеспечения авиаперевозок в аэропортах	УО	Д	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
5	Тема 5. Принципы организации, цели, задачи и структуры центров оперативного управления деятельностью аэропортовых служб	УО	Д	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
6	Тема 6. Оперативное управление производственно-технологическими процессами в аэропортах	УО	МШ	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, решений заданий,

выполненных заданий в электронном виде и т.д.

МШ – Мозговой штурм

Д – Дискуссия

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Задача №1. Разработка технологического графика наземного обслуживания воздушного судна

Постановка задачи: Задается тип воздушного судна (ВС), тип рейса (международный или внутренний; начальный, конечный, оборотный, транзитный и т.д.). В табличной форме представлена информация: операции наземного обслуживания ВС; продолжительность каждой операции (в минутах); моменты начала и окончания каждой операции; исполнители операций.

Требуется: - из предложенного перечня операций наземного обслуживания ВС (см. таблицу) выбрать операции, которые относятся к данному типу ВС и типу рейса; - построить технологический график наземного обслуживания ВС (диа грамма Ганта).

Задача №2. Разработка суточного плана полетов ВС Постановка задачи: Задаются типы воздушных судов (ВС); типы рейсов (международный или внутренний; начальный, конечный, оборотный, транзитный и т.д.); запросы авиакомпаний на слоты; технологические графики наземного обслуживания ВС; ограничения по ресурсам аэропорта (места стоянок ВС, спецтранспорт и т.д.). Требуется: - разработать суточный план полетов ВС; - дать обоснование принятым решениям при разработке суточный план полетов ВС.

Задача №3. Организация взаимодействия служб аэропортового пред приятия при выполнении технологического процесса

Постановка задачи: имеется табель внутриаэропортовой информации (ТВИ) аэропорта «ZZZ». Задается вид аэропортовой деятельности (например: аэродромное обеспечение полетов, авиатопливное обеспечение полетов, наземное обслуживание ВС, обслуживание пассажиров и обработка багажа, обработка грузов, обеспечение авиационной безопасности и т.д.). Требуется: - построить схему взаимодействия исполнителей при выполнении производственно-технологического процесса в штатных и сбойных ситуациях; - необходимо сделать выводы об эффективности системы взаимодействия исполнителей при выполнении производственно-технологического процесса в штатных и сбойных ситуациях и дать предложения по диспетчеризации процес сов заданного вида аэропортовой деятельности.

Задача №4. Анализ регулярности полетов в аэропорту

Постановка задачи: имеется суточный план полетов (СПП) ВС в аэропорту «ZZZ». Указано плановое и фактическое время прилетов и отправлений ВС, причины (коды) задержек отправлений ВС. Требуется: - определить уровень регулярности полетов ВС в аэропорту;

- провести анализ статистических данных времени отклонений фактического времени от планового времени отправления ВС по СПП (построить гистограмму распределения отклонений фактического времени отправления ВС от планового времени отправления ВС);

- провести анализ основных причин, приводящих к нарушению регулярности полетов ВС (построить гистограмму распределения кодов задержек отправления ВС).

- необходимо сделать выводы об организации работы подразделений аэропортового предприятия и дать предложения по повышению уровня регулярности полетов ВС.

Тема 6. Сертификация продукции и систем качества

Практическое задание 1.

1. Сертификация систем качества.
2. Сущность и содержание сертификации.
3. Российские системы сертификации.
4. Практика сертификации в России и за рубежом.
5. Сертификация систем менеджмента качества.
6. Проверка эффективности системы менеджмента качества.

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Темы рефератов, докладов, эссе

1. Концепция принятия решений в оперативном управлении.
2. Факторы, влияющие на качество решений в оперативном управлении.

3. Роль информации в процессе управления.
4. Формирование и выбор управленческого решения.
5. Анализ решений в оперативном управлении.
6. Организационно-практическая деятельность как форма осуществления решений.
7. Суть и содержание оперативного управления.
8. Системный подход к организации оперативного управления.
9. Основные элементы модели оперативного управления.
10. Правовые функции в процессе управления.
11. Компетенция и полномочия менеджера в принятии решений.
12. Метод управленческого воздействия и его компоненты.
13. Этапы процесса принятия решений.
14. Содержание анализа проблемной ситуации.
15. Исследование операций оперативного управления производственно технологическими процессами в аэропортах.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Понятие процесса управления.
2. Характеристики процессов управления.
3. Типы процесса управления.
4. Этапы и стадии процесса управления.
5. Свойства процесса управления.
6. Категория «управленческое решение».
7. Аспекты управленческого решения.
8. Свойства управленческого решения.
9. Факторы, влияющие на качество управленческих решений.
10. Требования к управлению.
11. Классификация управленческих решений по функциональному содержанию, по сфере действия, по причинам возникновения.
12. Классификация управленческих решений по функциональному содержанию, по сфере действий, по причинам возникновения.
13. Классификация управленческих решений по организации разработки, по организационному оформлению, по иерархии.
14. Классификация управленческих решений по продолжительности осуществления, по широте проблематики, по методам разработки.
15. Системный подход в разработке управленческих решений.
16. Организационно-практическая деятельность как форма осуществления решений.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1: *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Как называется процесс наблюдения за ходом производственного процесса, сравнения фактических показателей с плановыми и выявления отклонений? а) Планирование б) Контроль в) Регулирование г) Диспетчирование

Правильный ответ: б)

2: *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Какой документ является основным инструментом оперативного управления, определяющим последовательность и сроки выполнения работ на производственном участке (например, в цехе ТОиР авиатехники)? а) Годовой план производства. б) Сменно-суточное задание. в) Бизнес-план предприятия. г) Технический паспорт изделия.

Правильный ответ: б)

3: *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Как называется совокупность действий, направленных на устранение выявленных в ходе контроля отклонений и приведение фактического хода процесса в соответствие с плановым? а) Анализ. б) Учет. в) Регулирование. г) Прогнозирование.

Правильный ответ: в)

4: *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Какой метод оперативного управления предполагает использование графических моделей (графиков) для отображения хода выполнения работ и загрузки оборудования? а) Метод сетевого планирования. б) Диаграмма Ганта. в) Линейное программирование. г) Балансовый метод.

Правильный ответ: б)

5: *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Как называется должностное лицо, осуществляющее централизованное руководство движением поездов, самолетов или работой производственного цеха в реальном времени? а) Менеджер по качеству. б) Диспетчер. в) Инженер-технолог. г) Начальник смены.

Правильный ответ: б)

6: *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.*

Укажите два основных типа систем оперативного управления производством, различающихся по способу передачи деталей (изделий) с одного рабочего места на другое: а) Толкающая система (*Push system*). б) Тянущая система (*Pull system*). в) Циклическая система. г) Линейная система.

Правильный ответ: а), б)

7: *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.*

Выберите два основных показателя, которые используются для оценки эффективности оперативного управления производственным участком: а) Выполнение плана-графика работ. б) Соблюдение нормативного фонда оплаты труда. в) Рентабельность собственного капитала. г) Оборачиваемость активов предприятия.

Правильный ответ: а), б)

9: Укажите правильную последовательность этапов цикла оперативного управления производственным процессом:

1. Учет и контроль фактического состояния объекта управления.
2. Выявление отклонений путем сравнения факта с планом (нормой).
3. Принятие управленческого решения и воздействие на объект (регулирование).
4. Планирование (установление цели, плана, нормы).

Правильный ответ: 4-1-2-3

2. *Установите соответствие.*

	А) Диспетчирование	Б) Регулирование	В) Контроль
1. Процесс обеспечения согласованности действий всех звеньев производства для выполнения плановых заданий.			
2. Процесс выявления отклонений от установленных планов, норм и стандартов.			
3. Процесс воздействия на производственный процесс с целью устранения отклонений и обеспечения ритмичности.			

Правильный ответ: А – 1, Б – 3, В – 2

11: *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.*

Как называется документ, в котором фиксируются все факты отклонений от технологического процесса, простои оборудования и причины их возникновения? **Правильный ответ:** диспетчерский журнал или рапорт о простое

12: *Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы:*

Дайте определение понятию «оперативное управление производственно-технологическим процессом» — это … **Правильный ответ:** это комплекс организационно-технических мероприятий, осуществляемых в реальном времени для обеспечения ритмичного, бесперебойного и эффективного протекания производственного процесса в соответствии с утвержденными планами и графиками. Оно включает в себя функции планирования, учета, контроля и регулирования, направленные на координацию работы всех звеньев производства, оперативное реагирование на отклонения и оптимизацию использования ресурсов для выполнения производственных заданий.

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. 1. Руденок О.В., Симонов С.Г., Ефремова В.В., Махмудова М.М., Зонова Н.В., Тарасова О.В. Экономика и управление на предприятиях сервиса. Ч. 2: учебное пособие.Тюменский индустриальный университет, 2024.https://www.iprbookshop.ru/149455.html

2. Калачев С.Л., Николаева М.А. Сервисная деятельность: учебник для вузов.Дашков и К, 2024.https://www.iprbookshop.ru/136576.html

3. Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А., Харитонова Н.В. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров. Дашков и К, 2024.https://www.iprbookshop.ru/144241.html

7.2. Дополнительная литература

5. Береславский Э.Н., Крыжановский Г.А. Применение марковских процессов при моделировании некоторых систем массового обслуживания: Учебное пособие [Текст] / Университет ГА. С.-Петербург, 2009.- 96с. Количество экземпляров 10.

6. Брагин В.А., Красненков А.И., Турубар О.А. Управленческие решения. Часть 1: Учебное пособие [Текст] / Университет ГА. С.-Петербург, 2008. – 121 с. Количество экземпляров 245 экз.

7. Брагин В.А., Красненков А.И., Турубар О.А. Управленческие реше ния. Часть 2: Учебное пособие [Текст] / Университет ГА. Санкт-Петербург, 2011. – 117 с. Количество экземпляров 470 экз.

8. Зайцев Е.Н., Королькова М.А., Могунов В.Н., Чепига В.Е., Чуев Р.В. Логистика аэропортовых комплексов: Монография / под ред. проф. В.Е. Чепи ги. [Текст] - СПб.: ГУГА, 2012. - 144с. Количество экземпляров 12.

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.consultant.ru/— Консультатнт Плюс
2. http://www.garant.ru/— Гарант
3. Программное обеспечение для организации конференции

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Оперативное управление производственно-технологическим процессом»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- Программное обеспечение для организации конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом на может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Оперативное управление производственно-технологическим процессом

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Чумакова Екатерина Александровна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)