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

Управление предприятиями сервиса на транспорте

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик Финансово-экономических дисциплин

Год набора **2026**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины	
	Очная форма	Очно-заочная форма
	д	в
Зачетные единицы	**5**	**5**
Общее количество часов	180	180
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	64	32
- Лекционные (Л)	32	16
- Практические (ПЗ)	32	16
- Лабораторные (ЛЗ)		
- Семинарские (СЗ)		
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	62	112
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 ……..6
Раздел 3. Содержание дисциплины ……...8
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……17
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……19
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)……...27
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины …….24
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии …….27
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины …….29

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Управление предприятиями сервиса на транспорте»** входит в **«Часть, формируемая участниками образовательных отношений»** 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)*)**:**

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью Дескрипторы Общепрофессиональных компетенций

ОПК-2.1 – Способен применить современные методы управления структурными подразделениями организаций, управления персоналом в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации в сфере организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

ОПК-2.2 – Способен принять участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом в сфере организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом

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	**ОПК-2.1 – Способен применить современные методы управления структурными подразделениями организаций, управления персоналом в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации в сфере организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом** **ОПК-2.2 – Способен принять участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом в сфере организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом**	Знает ИД-1 ОПК-2.1 Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных (без привязки к профессиональному стандарту) ИД-2 ОПК-2.2 Основы организации деятельности аэропортов, его организационную структуру, систему управления (без привязки к профессиональному стандарту) Умеет ИД-3 ОПК-2.1 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) аэропорта (без привязки к профессиональному стандарту) ИД-4 ОПК-2.2 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем (без привязки к профессиональному стандарту)

		Имеет навыки ИД-5 ОПК-2.1 Организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества. D/02.6. ИД-6 ОПК-2.2 Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка (без привязки к профессиональному стандарту)

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	Организация аварийно - спасательных и противопожарных работ	Управление качеством технологических процессов в аэропортах
2	Анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия	Радиотехническое обеспечение полетов
3		Организация и технология работы координационно диспетчерских центров в аэропортах

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 Формируемые компетенции
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе	14	4	4	6	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
2	Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	16	4	4	8	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
3	Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере	16	4	4	8	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
4	Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	16	4	4	8	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
5	Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	16	4	4	8	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
6	Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	16	4	4	8	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
7	Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	16	4	4	8	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
8	Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	16	4	4	8	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен, курсовая работа)		**54**				
Итого		**180**	**32**	**32**	**62**	

Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе	18	2	2	14	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
2	Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	18	2	2	14	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
3	Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере	18	2	2	14	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
4	Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	18	2	2	14	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
5	Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	18	2	2	14	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
6	Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	18	2	2	14	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
7	Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	18	2	2	14	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
8	Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	18	2	2	14	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**36**				
Итого		**180**	**16**	**16**	**112**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе

Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь. Мировой рынок сервиса и его развитие. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса. Механизм организации процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Механизм организации контактной зоны предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере

Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления. Понятие и классификация функций управления. Организационные структуры управления. Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Распределение полномочий на принятие решений. Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере

Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления. Основные виды и области применения АСУ на

предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса. Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения)..

Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере

Экономические, организационно-распорядительные психологические и социально- методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Содержание работы руководителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Эффективность стиля управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы управления, применяемые на предприятиях

сервисного обслуживания в транспортной сфере, при различных уровнях нестабильности рынка (для самостоятельного изучения). Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Управление портфелем СЗХ предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско- рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере

Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервисного сфере. обслуживания в транспортной сфере. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Транспортное планирование и транспортное моделирование (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного

изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере

Структура предприятия сервиса как системы. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление прибылью на предприятиях сервиса. Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление издержками сбыта продукции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса). Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного

изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере

Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Амортизация. Виды амортизации. Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы

организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере

Концепции управления маркетингом. Процесс управления маркетингом. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Услуги. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений

предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным 24 обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

3.2. Содержание практического блока дисциплины
Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	*2*
ПЗ 1	Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе
ПЗ 2	Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере
ПЗ 3	Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере
ПЗ 4	Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере
ПЗ 5	Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере
ПЗ 6	Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере
ПЗ 7	Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере
ПЗ 8	Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере

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. Место и роль организации сервиса в обществе	Л	Проблемная лекция	100
2	Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	Л	Проблемная лекция	100
3	Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере	Л	Проблемная лекция	100
4	Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	Л	Проблемная лекция	100
5	Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	Л	Проблемная лекция	100
6	Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	Л	Проблемная лекция	100
7	Тема 7. Управление основными и оборотными средствами	Л	Проблемная лекция	100

	предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере			
8	Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	Л	Проблемная лекция	100
Итого %				**31%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе	1-11	1-6
2	Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	19, 53-54	1-6
3	Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере	13-16, 20-21, 25-30	1-6
4	Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	12,17-18, 31-32	1-6
5	Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	33-36	1-6
6	Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	37-40	1-6
7	Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	41-42	1-6
8	Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	46-49	1-6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Методы разработки технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации, организация контактной зоны предприятия сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

7. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

9. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

10. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

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. Место и роль организации сервиса в обществе	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
2	Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
3	Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
4	Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	УО	ПРВ	ПРВ	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
5	Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
6	Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
7	Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия	УО	ПРВ	ПРВ	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1

	сервисного обслуживания в транспортной сфере				ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2
8	Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ОПК-2.1 ИД-2 ОПК-2.2 ИД-3 ОПК-2.1 ИД-4 ОПК-2.2 ИД-5 ОПК-2.1 ИД-6 ОПК-2.2

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

УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Типовые практические задания:

1. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. 108

2. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями управления на предприятии сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

3. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми ресурсами в процессе оказания услуг предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс выбора ресурсов с учетом требований потребителя?

4. Потребитель в процессе выбора блюд остался недоволен ассортиментом, что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс управления выбора ресурсов, как основы управления ассортиментом на борту воздушного судна.

5. Вы простой гражданин и недовольны оказываемыми услугами на предприятии сервиса. Предложите и обоснуйте механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

6. Вы простой гражданин и недовольны экономической политикой государства в сфере транспорта, в области управления издержками производства и сбыта продукции на предприятиях сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы ее улучшить, применяя правовые демократические процедуры?

7. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке эффективности результатов деятельности сервисной организации если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был 1 неделю на больничном.

8. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

9. Вы недовольны применяемыми технологиями диверсификации сервисной деятельности в Вашей сервисной компании. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

10. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика докладов по дисциплине

1. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
2. Типы производств на предприятиях сервиса и их технико- экономическая характеристика.
3. Производственная структура предприятия сервиса.
4. Производственный цикл на предприятиях сервиса и его структура.
5. Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервиса.
6. Организация поточного и автоматизированного производства.
7. Гибкое интегрированное производство.
8. Учет типа рынка при установлении цены на предприятии сервиса.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе.
2. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса.
3. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь.
4. Мировой рынок сервиса и его развитие.
5. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
6. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса.
7. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
8. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
9. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
10. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
11. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
12. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
13. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
14. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
15. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
16. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
17. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
18. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

19. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

20. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

21. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

22. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

23. Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления.

24. Понятие и классификация функций управления.

25. Организационные структуры управления.

26. Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

27. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

28. Распределение полномочий на принятие решений.

29. Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

30. Механизм организации процесса планирования производственно- хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

Темы курсовых работ

1. Подходы к проблеме ценообразования на предприятии сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

7. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

9. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

10. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

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

Как называется совокупность свойств и характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности пассажира, в соответствии с ГОСТ Р 50646-2012? а) Сервис б) Качество услуги в) Стандарт обслуживания г) Клиентоориентированность

Правильный ответ: б)

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

Какой из перечисленных методов управления персоналом на транспортном предприятии направлен на систематическое повышение квалификации и развитие компетенций сотрудников? а) Мотивация б) Контроль в) Обучение и развитие г) Делегирование полномочий

Правильный ответ: в)

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

Как называется процесс определения миссии, целей организации и выбора курса действий для их достижения, являющийся основной функцией управления сервисным предприятием? а) Организация б) Планирование в) Координация г) Маркетинг

Правильный ответ: б)

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

Какой ключевой показатель эффективности (*KPI*) чаще всего используется для оценки производительности сервисного подразделения, оказывающего услуги пассажирам (например, стойки регистрации)? а) Фондоотдача б) Рентабельность активов в) Среднее время обслуживания одного клиента г) Себестоимость единицы услуги

Правильный ответ: в)

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

Как называется совокупность правил и норм поведения сотрудников при взаимодействии с клиентами, направленных на создание положительного имиджа предприятия? а) Корпоративная культура б) Этикет делового общения в) Стандарт обслуживания (сервисный стандарт) г) Трудовая дисциплина

Правильный ответ: в)

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

Укажите два основных источника формирования конкурентных преимуществ сервисного предприятия на транспорте: а) Снижение издержек (ценовое лидерство). б) Дифференциация услуг (уникальность и высокое качество). в) Монополизация рынка. г) Государственные субсидии.

Правильный ответ: а), б)

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

Выберите два ключевых элемента системы мотивации персонала на предприятии сервиса: а) Материальное стимулирование (премии, бонусы). б) Нематериальное стимулирование (признание, карьерный рост). в) Жесткий административный контроль. г) Штрафные санкции за любые нарушения.

Правильный ответ: а), б

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

Укажите правильную последовательность этапов цикла управления качеством на сервисном предприятии:

1. Контроль и измерение достигнутых результатов.
2. Планирование мероприятий по улучшению качества.
3. Реализация запланированных мероприятий.
4. Анализ текущей ситуации и выявление проблем.

Правильный ответ: 4-2-3-1

9.Установите соответствие.

	А) Миссия предприятия	Б) Стратегия	В) Тактика
1. Конкретные, краткосрочные действия и планы, разработанные для реализации стратегических целей.			
2. Долгосрочный план действий, определяющий направление развития предприятия для достижения конкурентных преимуществ.			
3. Основная общая цель или смысл существования организации, определяющая ее роль в обществе.			

Правильный ответ: А – 3, Б – 2, В – 1

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

Как называется процесс непрерывного улучшения качества услуг, основанный на цикле *PDCA* (*Plan-Do-Check-Act*)? **Правильный ответ:** менеджмент качества

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

Дайте определение понятию «управление предприятием сервиса на транспорте» — это …
Правильный ответ: это комплексная деятельность по планированию, организации, мотивации и контролю всех ресурсов предприятия (материальных, финансовых, человеческих) с целью предоставления качественных транспортных и сопутствующих услуг для удовлетворения потребностей клиентов и обеспечения экономической эффективности и устойчивого развития самого предприятия в условиях конкурентного рынка.

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1 Коршунов, В. В. Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5- 534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://urait.ru/bcode/449889 (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://urait.ru/bcode/448497 (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://urait.ru/bcode/450564 (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://urait.ru/bcode/449764 (дата обращения: 12.05.2021).

7.2. Дополнительная литература

5 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/61076 . — Загл. с экрана. свободный доступ) (дата обращения: 11.05.2021)

6 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. —ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/13809 . — Загл. с экрана (дата обращения: 11.05.2021)

7 Кошелева Т.Н. Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.consultant.ru/ -Справочно–правовая система «Консультант Плюс».
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» http://school-collection.edu.ru/
3. http://www.consultant.ru/— Консультатнт Плюс
4. http://www.garant.ru/— Гарант
5. 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 **«Управление предприятиями сервиса на транспорте»** 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 CyberEar 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

Управление предприятиями сервиса на транспорте

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Беликова Екатерина Владимировна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)