МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»

ОПЕРАЦИОННЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Методические указания по изучению дисциплины
и выполнению контрольной работы для всех направлений подготовки

Санкт-Петербург
2018

Ш87(03)

ОПЕРАЦИОННЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ: Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы/ Университета ГА. С.-Петербург, 2018.

Издаются в соответствии с программой дисциплины "Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте".

Содержат краткое содержание разделов дисциплины, рекомендации по выполнению письменной работы (рубежного контроля), вопросы для подготовки к зачету, список рекомендуемой литературы.

Предназначены для студентов очной и заочной формы обучения квалификации бакалавр

Рис 2, библ. названий 20.

Составители: А.А. Купрюхин, канд. экон. наук, доцент
И.А. Фомина, канд. экон. наук, доцент

© Университет гражданской авиации, 2018

ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Преподавание дисциплины «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» ориентировано на раскрытие основных типов операционных бизнес-процессов на воздушном транспорте, таких как маркетинг, производство, сбыт и снабжение. В учебном курсе с системных позиций рассматриваются теоретические основы операционных бизнес-процессов на ВТ, функции и модели. Содержит материал, позволяющий проводить обучение, дает теоретическую основу предмета и определяет теоретические вопросы по курсу предмета к итоговому контролю знаний.

Методика преподавания дисциплины предполагает чтение лекций, проведение семинарских занятий, консультаций по отдельным вопросам дисциплины, а также выполнение контрольных и тестовых заданий. Предусмотрена также самостоятельная внеаудиторная работа студентов в процессе подготовки семинарских занятий, подготовки к тестированию, написанию контрольных работ. При подготовке дисциплины использованы научные разработки, учебно-методические материалы отечественных и зарубежных авторов-исследователей.

Результатом изучения дисциплины является реализация требований, установленных в государственном образовательном стандарте подготовки бакалавров и формирование у них соответствующих компетенций.

Рекомендации по изучению курса:

1.Прежде чем приступить к изучению курса внимательно изучите содержание и структуру рабочей программы по данной дисциплине.

2. Имея методические укзания по дисциплине, перед лекцией прочтите и уясните название лекции и ее содержание.

3. Прочтите конспект прослушанной лекции, основную и дополнительную литературу по теме.

4. Изложите свое понимание темы.

5. Выявите дискуссионные вопросы и сформулируйте свою точку зрения на них, аргументируя ее.

6. Закрепление материала проводится на семинарских занятиях или в результате самостоятельной работы. Каждая тема курса должна быть проработана студентом в той или иной форме. Формы анализа предполагают интерактивное взаимодействие преподавателя и студентов, обсуждение особенностей и альтернатив решения возникающих проблем и вопросов.

Рекомендации по подготовке к семинарским занятиям. При подготовке к семинарским занятиям необходимо:

1. Внимательно ознакомиться с тематикой семинара;
2. Прочесть конспект текста лекции по теме, изучить рекомендованную литературу;
3. Составить краткий план ответа на каждый вопрос семинарского занятия;
4. Проверить свои знания, отвечая на вопросы для самопроверки;
5. Если Вам встретились незнакомые термины или имена, обязательно обратитесь к словарю и зафиксируйте их в Вашей тетради.

Рекомендации по подготовке к зачету (экзамену):

При подготовке к зачету студент должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на семинарах, а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на зачет (экзамен).

ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ К ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Функциональный подход к управлению организацией далеко не всегда является эффективным. Одним из средств координации деятельности является процессное управление, комплексное применение передовых методов и программных продуктов для управления бизнес-процессами. Управлять бизнес-процессами в системе менеджмента – это значит прилагать определенные усилия воздействия на процесс для достижения им определенных целей. На многих предприятиях воздушного транспорта во всем мире осуществляется переход от функциональной организации производства к процессной.

Согласно определению ISO (ISO (International Organization for Standardization) – Международная организация по стандартизации) Бизнес-процесс – устойчивая целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.

Операционные (основные) процессы осуществляют преобразование ресурсов в продукцию организации, это то, что является главным направлением деятельности предприятия и благодаря чему формируется основная прибыль. В форме бизнес-процесса может быть представлена любая деятельность, направленная на удовлетворение потребностей внешних или внутренних клиентов.

Основные (операционные) бизнес - процессы определяют доходы компании. Именно они определяют профиль бизнеса, именно они имеют стратегическое значение и их ни в коем случае нельзя отдавать на аутсорсинг. Если их отдать на аутсорсинг, организация потеряет свою конкурентоспособность. Именно эти процессы конкурентоспособная компания должна уметь выполнять лучше других в своей отрасли. Типичные операционные бизнес-процессы - это материально-техническое обеспечение (снабжение), производство, маркетинг и сбыт продукта.

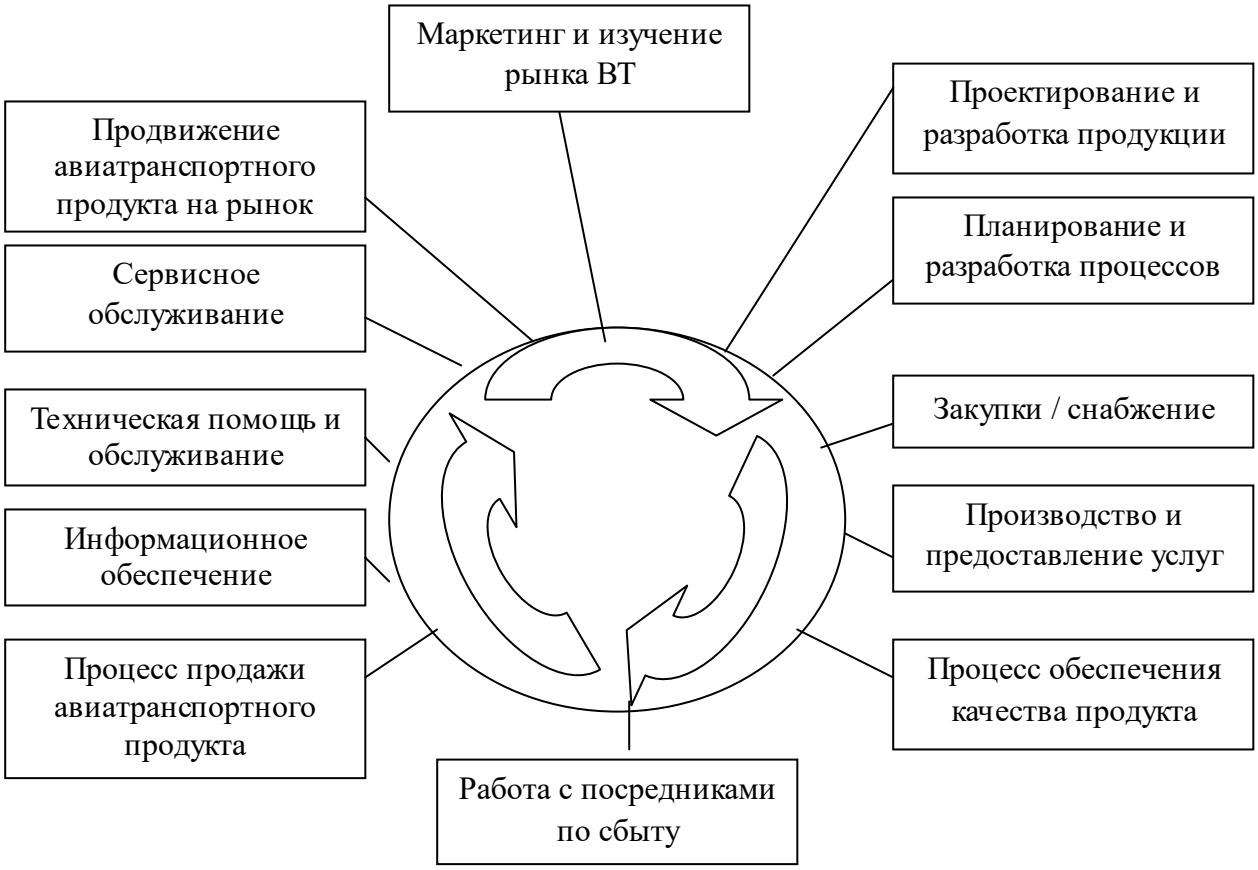

Рис. 1. Перечень операционных процессов на основе схемы жизненного цикла продукции.

Приведенный перечень процессов не является исчерпывающим или обязательным. Каждая организация решает для себя сама, какие процессы стоит выделять для ее нормального функционирования. На практике при анализе деятельности предприятия ВТ выделяют не более 3-4 основных и 5-8 вспомогательных бизнес-процессов. Следует отметить, что разделение на основные и вспомогательные в достаточной степени условно.

За работу по выполнению бизнес-процессов отвечают их владельцы. Владелец бизнес-процесса – это должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении персонал, инфраструктуру, техническое обеспечение и информацию, управляет ходом реализации бизнес-процесса и несет полную ответственность за его результаты.

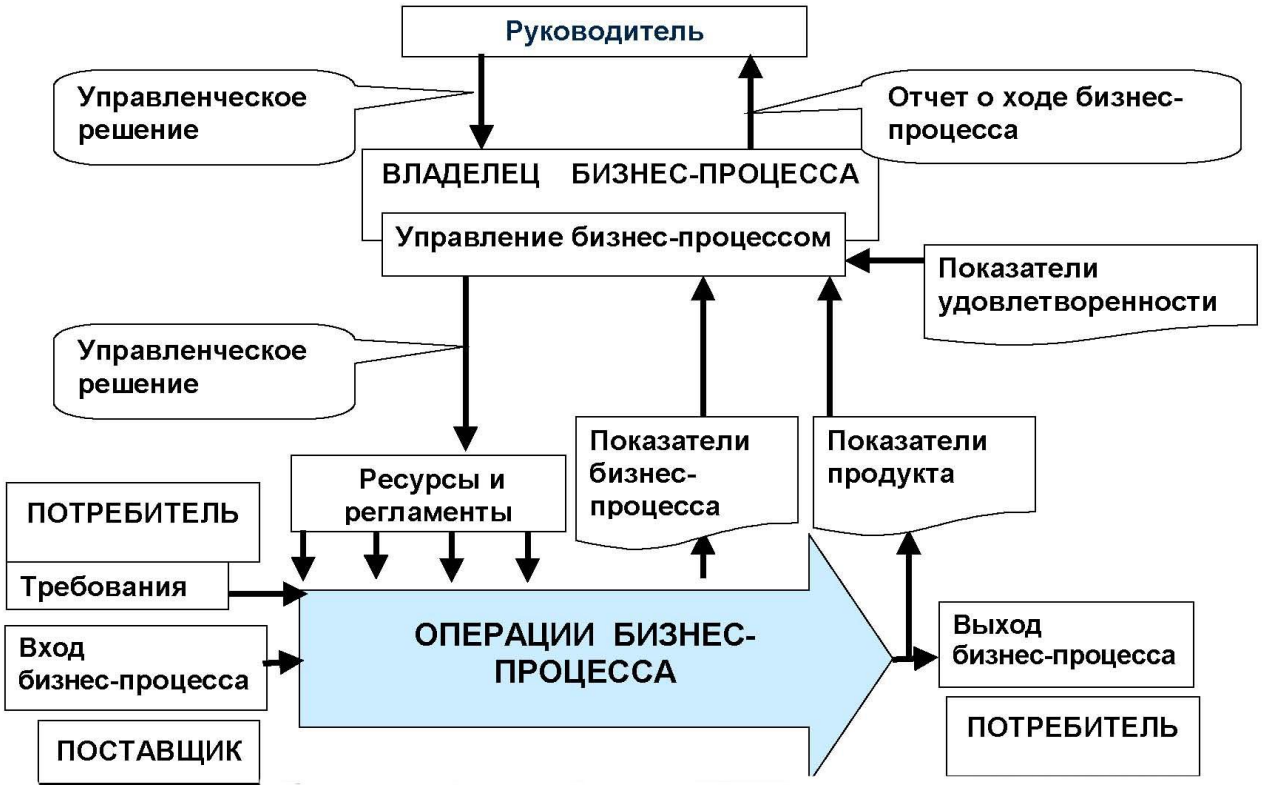

Рис.2. Регламентация бизнес-процессов организации

Компания не может существовать без процессов, происходящих в ней и формирующих ее. Чтобы рассматривать процесс, нужно обратиться к описанию и пониманию его структуры. Любой процесс, каким бы он ни был, должен строиться из определенных компонентов, которые должны определяться и структурироваться при определении процесса. Типовыми компонентами процесса являются: входы (сырье, материалы, заготовки, данные и тому подобное), выходы (результаты функционирования процесса, готовая продукция). Кроме того процесс включает ресурсы и информацию, необходимые для поддержки процесса, например: используемая технология, персонал (рабочие, служащие, должностные лица и т.п.), технологическое оборудование (технологические линии, станки, инструменты и т.п.), метрологическое оборудование, транспортные средства, энергоресурсы, используемые базы данных и т. п. При описании компонентов процесса следует также учитывать наличие инфраструктуры и рабочей среды, необходимых для

осуществления процесса. Процессы взаимодействуют, а также являются взаимозависимыми.

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. Сущность и классификация операционных бизнес-процессов

Понятие и виды операционных бизнес-процессов. Виды внешних клиентов. Характеристики и уровни продукта авиатранспортного предприятия. Факторы прямого и косвенного воздействия, влияющие на операционные процессы. Виды предприятий авиационного бизнеса. Классификация бизнес моделей авиакомпаний и аэропортов.

ТЕМА 2. Маркетинговые бизнес-процессы

Значение и сущность маркетингового подхода для авиационного бизнеса. Процесс маркетинговых исследований. Процесс сегментирования рынка. Процесс рекламной деятельности и PR. Процесс разработки рекламного сообщения. Процесс бюджетирования и контроля маркетинга.

ТЕМА 3. Бизнес-процессы снабжения

Значение управления процессами поставки товаров и услуг. Принципы формирования базы поставщиков. Процесс выбора и оценки поставщиков. Технические и информационные провайдеры. Требования к закупаемой продукции. Процесс и принципы проведения тендера.. Организация эффективного процесса снабжения. Принципы Исикавы по организации взаимоотношений между заказчиком и поставщиком. Совершенствование процесса работы с поставщиками.

ТЕМА 4. Производственные бизнес-процессы

Особенность авиатранспортной продукции и специфика ее производства. Виды потребителей авиатранспортной продукции. Сущность и виды производственных процессов на предприятиях авиационного бизнеса (авиакомпании и аэропорты). Взаимодействия аэропорта и авиакомпании в условиях рынка и их объемные показатели работы. Неавиационная деятельность. Показатели производственной работы ВТ. Показатели отраслевого качества и эффективности.

ТЕМА 5. Бизнес-процессы сбыта

Значение сбытовых процессов на предприятиях ВТ. Понятие, типы и функции каналов сбыта. Процесс выбора посредников по сбыту. Оценка деятельности посредников. Каналы сбыта авиатранспортной продукции.

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

ЗАДАНИЕ №1. Для закрепления теоретических знаний по дисциплине, выработки практических навыков программой предусмотрено выполнение контрольной работы (КР) на тему "Построение алгоритма операционного бизнес-процесса".

Задание выполняется на базе авиапредприятий для студентов ЗФ - по месту работы, для студентов очного обучения на примере выбранной авиакомпании (аэропорта) в РФ или за рубежом. Задачей студента является описание в виде блок-схемы одного из видов операционных бизнес-процессов на данном предприятии, например, процесса маркетинга, сбыта, снабжения или производства. Для описания любого бизнес-процесса важно:

1. Подобрать ему название (определив первый и последний шаги процесса);
2. Сформулировать цель процесса;
3. Определить вход (информацию, материалы и т.п., необходимые для успешного выполнения процесса) и выход (то есть то, что должно быть получено в результате);
4. Определить шаги процесса (в пределах 7–9 шагов);

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

Обозначения, используемые на блок-схеме процесса:

Символ	**Обозначаемое понятие**
	Начало и конец процесса. Может использоваться как овал, так и круг.
	Прямоугольник с прямыми или скругленными углами – операция процесса.
	Ромб – оператор ветвления. Им обозначают операции, в ходе которых нужно сделать выбор, после которого возможно 2 сценария дальнейшего хода процесса.

Треугольник – этап временного ожидания-складирования

Стрелка указывает направление хода процесса. Также может использоваться для обозначения межоперационных потоков. В этом случае на стрелке помещают надпись – название объекта, передаваемого от одной операции к другой.

Параллелограмм – обозначение любого объекта (материального или информационного).

Прямоугольник с неровной стороной обозначает документ или информацию.

ЗАДАНИЕ №2. Для практического закрепления теоретических знаний по дисциплине учебным планом предусмотрено выполнение специального задания, включающего в себя исследовательскую работу по одному из вопросов итогового контроля (см. «контрольные вопросы»). Номер вопроса соответствует последней цифре зачетки (если последняя цифра "0" - то 10 вопрос). Общее оформление контрольной работы должно соответствовать принятым нормам и установленным правилам и принимается в рукописном или машинописном варианте.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Классификация операционных бизнес-процессов и внешних клиентов.

Дайте определение термину «операционный бизнес процесс» и опишите их категории и содержание. Опишите внешних клиентов операционных бизнес-процессов в аэропортах и авиакомпаниях.

2. Виды предприятий воздушного транспорта. *Перечислите виды предприятий воздушного транспорта. Дайте определение термину «авиакомпания» и опишите виды бизнес моделей авиаперевозчиков. Дайте определение терминам «аэродром, аэропорт и главный оператор», опишите типы аэропортов. Объясните суть понятий «узловой аэропорт и хаб». Объясните достоинства и недостатки воздушного транспорта.*

3. Процесс продвижения авиатранспортной продукции на рынок. *Дайте определение и объясните термины «маркетинг, инструменты маркетинга», изложите особенности маркетинга на предприятиях ВТ. Опишите основные маркетинговые процессы на предприятиях ВТ. Перечислите факторы влияющие на размер маркетингового бюджета и методы определения величины бюджета. Опишите методы оценки эффективности затрат на продвижение.*

4. Процесс анализа и сегментирования рынка. *Дайте определение и объясните термины «сегментирование, целевая аудитория, рыночная ниша и позиционирование». Охарактеризуйте направления анализа и опишите формы представления результатов аналитического исследования. Охарактеризуйте методологию маркетингового анализа и опишите методы исследования (анализа) информации. Опишите типы стратегий охвата рынка. Опишите процесс анализа и сегментирования рынка*

5. Особенности продукции ВТ, характеристики внешней и внутренней среды. *Дайте определение терминам «продукт, товар и услуга». Приведите характеристики авиатранспортных услуг. Опишите концепцию мультиатрубутивной модели продукта Т. Левитта. Перечислите среды прямого и косвенного воздействия, влияющие на деятельность авиапредприятия.*

6. Взаимодействие аэропорта и авиакомпании в условиях рынка и показатели их работы. *Дайте определение терминам «авиакомпания и аэропорт» и определите их роли производственных бизнес-процессах. Опишите функции аэропорта и соответствующие им производственные комплексы. Опишите функции авиакомпании и соответствующие им производственные комплексы. Опишите основные аэропортовые услуги по наземному обслуживанию авиаперевозок (с выделение авиационной и неавиационной детальности), охарактеризуйте взаимодействие между аэропортом и авиакомпанией с указанием на их исполнителей (или поставщиков). Опишите основные объёмные показатели работы аэропорта и авиакомпании.*

7. Виды производственных процессов на предприятиях воздушного транспорта. *Дайте определение термину «производственный бизнес-процесс» . Дайте определение и объясните суть термина «управление производством». Опишите виды авиационных и аэропортовых работ. Перечислите виды и показатели транспортной продукции.*

8. Процесс выбора посредников по сбыту и оценка их деятельности. *Опишите значение сбытовых процессов на предприятиях ВТ. Опишите процесс выбора посредников по сбыту. Опишите плюсы и минусы сотрудничества со сбытовыми посредниками. Опишите критерии подбора сбытового агента и критерии оценки его деятельности. Объясните стратегии привлечения посредников.*

9. Каналы сбыта авиатранспортной продукции. *Дайте определение термину «канал сбыта», опишите типы и функции каналов сбыта. Опишите типичные проблемы возникающие при создании системы продаже перевозок. Перечислите существующие системы взаиморасчетов на воздушном транспорте.*

10. Процесс выбора поставщиков и организация тендера. *Опишите значение управления процессами поставки товаров и услуг. Перечислите роли поставщиков в процессе производства. Перечислите принципы формирования базы поставщиков. Изобразите процесс выбора поставщиков. Дайте определение термину «тендер», опишите его виды и изобразите процесс организации тендера. Перечислите методы работы с поставщиками и их контроля. Перечислите принципы Исикавы по организации взаимоотношений между заказчиком и поставщиком.*

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ВКР

1. Совершенствование бизнес-процесса обслуживания пассажиров на борту ВС (на примере «…….»)
2. Совершенствование бизнес-процесса обслуживания пассажиров авиакомпании «…..» в аэропорту «…...»
3. Совершенствование бизнес-процесса обслуживания пассажиров в аэропорту (на примере «…..»)
4. Совершенствование бизнес-процесса логистики и снабжения на авиатранспортном предприятия (на примере «…….»)
5. Совершенствование бизнес-процесса сбыта на авиатранспортном предприятия (на примере «…….»)
6. Совершенствование бизнес-процесса маркетинга на авиатранспортном предприятия (на примере «…….»)
7. Совершенствование производственного бизнес-процесса авиатранспортного предприятия (на примере «…….»)
8. Совершенствование неавиационной деятельности в аэропорту (на примере «…….»)
9. Совершенствование неавиационной деятельности авиакомпании (на примере «…….»)

ЛИТЕРАТУРА

а) основная литература:

1. Маркетинг: Учеб.для вузов. Реком. Минобразования РФ / Г. Л. Багиев, В. М. Тарасевич, Х. Анн. - СПб. : Питер, 2006. - 736с.

2. Фомина И.А. Бизнес-планирование: Тексты лекций для студентов вузов. Реком.УМО [электронный ресурс, текст] - СПб. : ГУГА, 2016. - 151с.

3. Елиферов В. Г., Репин В. В. Бизнес-процессы. Регламентация и управление. – М.: Инфра-М, 2009. – 320 с.

4. Майборода И.В., Крутер М.С. Бизнес процессы и инструменты современной корпорации: Учебное пособие. - М: МИИТ, 2005 г. - 260 с.

5. Гаджинский А.М. Логистика: Учебник - Изд.5-е,перераб. и доп. - М. : Маркетинг, 2002. - 408с.

6. Менеджмент.Теория и практика в России:Учеб.для вузов / Под ред.А.Г.Поршнева. - М. : ИД ФБК_Пресс, 2003. - 528с.

7. Михеев А.Г. «Система управления бизнес-процессами и административными регламентами на примере свободной программы RunaWFE», второе изданиеб Москва,ДМК Пресс, 2016 год, 336 стр. ISBN 978-5-97060-189-1 (в Библиотеке СПбГУГА шифр 681.3/М-69)

б) дополнительная литература:

8. Неруш Ю.М. Логистика:Учеб.для вузов.Реком.Минобразования РФ [Текст] / Ю. М. Неруш. - 4-е изд.,перераб.и доп. - М. : Проспект, 2006. - 520с.

9. Копейкина С.В. Управление производством на воздушном транспорте : курс лекций - Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2013. – 96 с

10. Экономика гражданской авиации/ Под общей редакцией Степановой Н.И.: Учебное пособие – М.: МГТУ ГА, 2014. – 130 с.

11. Варзунов А. В., Торосян Е. К., Сажнева Л. П., Анализ и управление бизнес-процессами // Учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО, 2016. –112 с.

12. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг:индустрия авиаперевозок:Учеб.Утв.Науч.метод.советом РМАТ [Текст] / Е. Н. Ильина. - М.: Сов.спорт, 2005. - 176с.
13. Менеджмент на транспорте:Учеб.пособ.для вузов.Допущ.Минобр.РФ [Текст] / Громов Н.Н.,ред. - 4-е изд.,стереотип. - М. : Академия, 2008. - 528с.
14. Переверзев М.П.Менеджмент:Учеб.для вузов.Допущ.УМО [Текст] / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский. - 2-е изд.,доп.и перераб. - М. : Инфра-М, 2012. - 330с.
15. Губенко А. В., Смуров М. Ю., Черкашин Д. С. Экономика воздушного транспорта. — СПб.: Питер, 2009. — 288 с.
16. Кондратьев В. В., Кузнецов М. Н. и др. Показываем бизнес-процессы. —М.: Эксмо, 2007. —352 с.
17. Логистика,теория и практика.Управления цепями поставок:Учеб.для вузов [Текст] / Аникин Б.А.,ред. - М. : Проспект, 2016. - 216с.
Менеджмент:Учеб.для вузов.Допущ.УМО [Текст] / В. А. Абчук, В. В. Тимченко, С. Ю. Трапицын. - СПб. : Книжный дом, 2006. - 480с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

18. Гагарский, В. А. Бизнес-процессы: основные понятия [Электронный ресурс] / В. А. Гагарский. – 2013. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2013/02/08/biznes_processy_osnovnye_ponjatija.html.
19. Риб, С. И. Различные подходы к выделению и описанию бизнес-процессов [Электронный ресурс] / С. И. Риб, И. В. Кремлева. – 2004. – Режим доступа: http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=50.
20. Ковалев, С. М. Технология структуризации и описания организации – шаг за шагом [Электронный ресурс] / С. М. Ковалев, В. М. Ковалев. – 2004. – Режим доступа: http:// www.betec.ru/index.php?id=36&sid=03.