

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

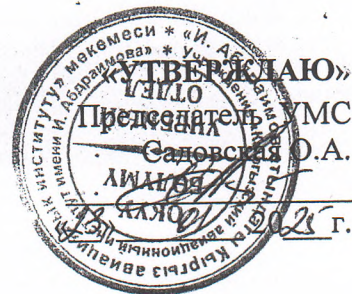
КЫРГЫЗСКИЙ АВИАЦИОННЫЙ ИНСТИТУТ
им. И.АБДРАИМОВА

Цикловая комиссия “Общетехнических и профессиональных дисциплин”

«ОДОБРЕНО»

Учебно-методическим советом
Кыргызского авиационного
Института им. И. Абдраимова
протокол № 5

«23» 01 2025г.



ПРОГРАММА
ИТОГОВОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АТТЕСТАЦИИ

на 2024-2025 учебный год для студентов 3 курса
по специальности 080501- “Менеджмент” (по отраслям/на воздушном транспорте)

По дисциплинам:

“Финансовый менеджмент”

“Управление организацией и персоналом”

“Организация и управление авиационными перевозками”

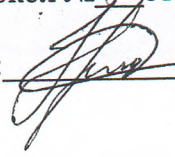
Составители: Нурманбетова Н.А, Эргешова Ж.М.

“Рассмотрено”

на заседании ЦК «ОТиПД»

Протокол № 6 от «08» 01 2025г.

Председатель ЦК «ОТиПД»:

 Кыдыралиев Э.М.

Бишкек 2025г.

Программа разработана и обсуждена
на заседании ЦК ОТиПД
Протокол № 6

Председатель ЦК "ОТиПД"
Кыдыралиев Э.М. *[Signature]*
" 08 " 01 / 2025 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	1
2. Программа по дисциплине “Финансовый менеджмент”	3
3. Программа по дисциплине “Управление организацией и персоналом”	18
4. Программа по дисциплине “Организация и управление авиационными перевозками”	35

Общие положения

Итоговую государственную аттестацию (далее –ИГА) по дисциплинам “Финансовый менеджмент”, “Управление организацией и персоналом”, “Организация и управление авиационными перевозками”,сдают студенты по специальности 080501-“Менеджмент (по отраслям/на воздушном транспорте)”среднего профессионального образования, разработан на основании положения Об итоговой государственной аттестации выпускников Кыргызского авиационного института им. И. Абдраимова от 23.05.2018 г.

Программа Итоговой государственной аттестации составлена преподавателями цикловой комиссии “ОТ и ПД ” Кыргызского авиационного института им. И.Абдраимова.

Программа представляет собой требования к уровню знаний по «Финансовый менеджмент», «Управление организацией и персоналом» и «Организация и управление авиационными перевозками», обязательные для каждого студента по направлению Менеджмент на воздушном транспорте КАИ им. И. Абдраимова.

1.Регламент проведения государственной аттестации

Итоговая государственная аттестация проводится в форме устного экзамена. Сроки проведения ИГА проводятся согласно утвержденному календарному графику учебного процесса. К ИГА допускаются студенты выпускного курса.

Программа Итоговой государственной аттестации доводится до сведения студентов не позднее, чем за 6 месяцев до предполагаемой даты экзамена.

При проведении итоговой государственной аттестации ответы студентов оцениваются согласно шкалы соответствия рейтинговых оценок пятибалльным оценкам.

Оценка за итоговый государственный экзамен свидетельствует об уровне сформированности компетенций и усвоения студентами соответствующих учебных дисциплин.

2. Форма проведения государственной аттестации

Проверка компетенций проводится в форме устного экзамена.

Экзаменационный комплект содержит по 30 вопросов каждой дисциплины и каждый правильный ответ оценивается согласно шкалы соответствия рейтинговых оценок пятибалльным оценкам:

- **первый раздел - Финансовый менеджмент**– 30 вопросов;
- **второй раздел - Управление организацией и персоналом** – 30 вопросов;
- **третий раздел -Организация и управление авиационными перевозками** – 30 вопросов;

На подготовку и ответ по вопросам билета отводится не более 30 минут. За каждый верный ответ студент получает оценку, что соответствует пятибалльным оценкам по шкале.

Результаты итоговой государственной аттестации, определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке.

Решения принимаются при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя, и оформляются протоколом.

Результаты ИГА доводятся до студента по окончании прохождения экзамена.

3.ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ИТоговых ГОСУДАРСТВЕННЫХ АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ

Требования к профессиональной подготовленности выпускников разработаны в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **080501- “Менеджмент (по отраслям/на воздушном транспорте)”**

В процессе прохождения государственной итоговой аттестации выпускник должен проявить владение следующими компетенциями:

Компетенции, приведенные в ГОС СПО 080501- “Менеджмент (по отраслям/на воздушном транспорте)”

Выпускник по специальности 080501- “Менеджмент (по отраслям / на воздушном транспорте)” в соответствии с целями **основной профессиональной образовательной программы** и задачами профессиональной деятельности, указанными в пунктах 1 и 15 настоящего Государственного образовательного стандарта, должен обладать следующими **профессиональными компетенциями**:

ПК1. **Организовывать** систему финансового планирования и бюджетирования;

ПК2. **Разрабатывать** планы и программы привлечения и использования финансовых ресурсов;

ПК3. **Составлять** бюджеты и оперативные финансовые планы;

ПК4. **Выявлять** резервы улучшения финансового состояния и повышения эффективности деятельности организации;

ПК5. **Рассчитывать** основные показатели и разрабатывать политику предприятия в области эффективного использования оборотных средств, рассчитывать, планировать и анализировать на предприятии все виды прибыли.

ПК2.6 **Анализировать** результаты финансово - хозяйственной деятельности организации;

ПК2.7 **Анализировать** и оценивать экономическую эффективность мероприятий по вложению капитала;

ПК2.8 **Планирование** объемов продаж и проведение соответствующей ценовой политики;

ПК2.9 **Обеспечение** платежеспособности и ликвидности компании, управление денежными потоками.

ПК3.10 **Анализ инвестиционных проектов**, участие в формировании инвестиционного портфеля ;

ПК3.11 **Привлечение** внутренних и внешних источников финансирования инвестиционной деятельности;

ПК3.12 **Осуществление** анализа и оценки финансовых рисков и определение пути эффективного использования ресурсов.

ПК4.13 **Осуществлять** контроль за выполнением показателей финансового плана, финансовых программ;

ПК4.14 **Составлять** бухгалтерские проводки по данным хозяйственных операций и отражать их на счетах бухгалтерского учета в соответствии с МСФО;

ПК4.15 **Осуществление** контроля за состоянием и эффективностью использования финансовых ресурсов рассчитывать стоимость капитала и определять эффект финансового и операционного рычага.

Программа по дисциплине «Финансовый менеджмент»

1. Цель преподавания дисциплины:

Целью государственного экзамена является реализация требований к освоению соответствующих компонентов профессиональных компетенций на основе овладения студентами принципами финансового менеджмента, позволяющими оптимизировать структуру финансовых ресурсов предприятия, их оборот в воспроизводственном цикле и получение наибольшей отдачи на единицу привлеченного капитала; знание внешних и внутренних факторов, влияющих на использование финансовых ресурсов, умение сравнить доходность и рискованность вариантов финансовых решений, владение системой методов обоснования разных групп финансовых решений, финансовой стратегии и финансового обоснования бизнес-плана. Стратегической целью дисциплины является формирование экономического образа мышления у студентов.

Основной задачей изучения дисциплины «Финансовый менеджмент» является реализация компетентностных требований по следующим вопросам:

- роль финансового менеджмента в управлении финансами организаций;
- функции финансового менеджмента;
- основные концепции финансового менеджмента;
- управление основным и оборотным капиталом;
- методы оценки финансовых вложений и финансовых активов;
- оценка риска доходности финансовых активов;
- формирование дивидендной политики;

разработка кратко- и долгосрочной политики организации.

2. Рекомендации обучающимся при подготовке к ИГА:

При подготовке к ИГА особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- необходимо изучить фактический материал дисциплины по темам. Обращать внимание на категории, формулировки, разъяснения, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, практические рекомендации по их применению;

- при подготовке к ИГА студентам необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д.;

- выделить такие аспекты: правила перевозок пассажиров, багажа и грузов на внутренних и международных авиалиниях; проведения процедур бронирования и их значения; коммерческую сопроводительную документацию, применяемую на воздушных перевозках; сущность и значение коммерческой эксплуатации воздушного транспорта; способы привлечения коммерческой прибыли; правовые основы коммерческой деятельности; основные понятия и термины по организации технологических процессов в деятельности перевозчиков.

3. Содержание программы по дисциплине «Финансовый менеджмент»

1. Основные понятия финансового менеджмента в рыночных условиях

В современных условиях развития экономики финансовый менеджмент (управление финансами) становится одной из наиболее сложных и приоритетных задач, стоящих перед управленческим персоналом любого предприятия не зависимо от сферы и масштабов его деятельности.

Финансовый менеджмент определяет масштабы и приоритеты предпринимательской деятельности. Необходимыми условиями его функционирования в экономике являются: предпринимательство, основанное на элементах частной собственности; самофинансирование; рыночное ценообразование; рынок труда, товаров и капитала;

четкая регламентация государственного регулирования предпринимательской деятельности.

Особое место при этом отводится накоплению и использованию финансовых ресурсов и осуществлению финансовых отношений.

Финансы (finance) – это особые экономические отношения, возникающие при формировании фондов денежных средств у предприятий и государства и использования их на цели расширенного воспроизводства и социальные нужды общества.

Финансовый менеджмент (financialmanagement) – это управление финансовыми операциями, денежными потоками, призванное обеспечить поступление необходимых финансовых ресурсов в нужные периоды времени и их рациональное использование в соответствии с намеченными целями.

2. Финансовое управление в ГА в условиях глобализации.

Гражданская авиация, как известно, является одной из ведущих и капиталоемких отраслей экономики, развитие которой отвечает национальным интересам страны. Более того, данная отрасль, в силу накопленного отечественного опыта и выдающихся достижений ученых и авиационных конструкторов, может стать одной из «точек роста» промышленности страны на пути к оздоровлению экономики, к уверенному и полноправному вхождению в мировой рынок.

Главные направления развития финансового менеджмента в ГА предусматривают:

- достаточное финансирование проектов по созданию и внедрению в эксплуатацию авиационной техники;
- повышение уровня компетенции и квалификации управленческого звена;
- тесное сотрудничество с инвестиционными кредитными учреждениями без участия посредников; отстаивание интересов ГА в структурах законодательной и исполнительной власти;
- привлечение в качестве инвесторов преимущественно отечественных компаний;
- недопущение к прямому управлению иностранных конкурентов и аффилированных в них структур;
- эффективное управление отраслевыми, финансовыми и техническими рисками в ГА;
- повышение уровня безопасности в эксплуатации авиационной техники и оборудования;
- эффективную и всестороннюю поддержку государства, создание условий наибольшего благоприятствования;
- использование в финансово-хозяйственных операциях кредитных и лизинговых схем на приемлемых условиях;
- проведение налоговой политики, направленной на развитие; использование эффективных маркетинговых программ;
- применение в управлении инновационных методов;
- реализацию творческого подхода к выполнению управленческих задач.

3. Основы финансовой математики

Финансовая математика — раздел прикладной математики, имеющий дело с математическими задачами, связанными с финансовыми расчётами. В финансовой математике любой финансовый инструмент рассматривается с точки зрения генерируемого этим инструментом некоторого (возможно случайного) денежного потока. Основные направления:

- классическая финансовая математика или математика кредита (проведение процентных расчётов; вопросы, связанные с различными долговыми инструментами: векселями, депозитными сертификатами, облигациями; анализ потоков платежей, применяемый в банковском деле, кредитовании, инвестировании);
- стохастическая финансовая математика, включающая расчёт безарбитражной (или «справедливой») цены финансовых инструментов;
- проведение актуарных расчётов (составляющих математическую основу страхования);

- эконометрические расчёты, связанные с прогнозированием поведения финансовых рынков.

Задача классической финансовой математики сводится к сопоставлению денежных потоков от различных финансовых инструментов исходя из критериев временной ценности денег (с учётом фактора дисконтирования), оценка эффективности вложений в те или иные финансовые инструменты (включая оценку эффективности инвестиционных проектов), разработка критериев отбора инструментов. В классической финансовой математике по умолчанию предполагается детерминированность процентных ставок и потоков платежей.

Стохастическая финансовая математика имеет дело с вероятностными платежами и ставками. Основная задача состоит в получении адекватной оценки инструментов с учётом вероятностного характера рыночных условий и потока платежей от инструментов. Формально сюда можно отнести оптимизацию портфеля инструментов в рамках средне-дисперсионного анализа. Также на моделях стохастической финансовой математики основаны методы оценки финансовых рисков. При этом в стохастической финансовой математике возникает необходимость определить критерии оценки рисков в том числе для адекватной оценки финансовых инструментов.

4. Методы экономической диагностики в управлении финансами.

Экономическая диагностика предприятия - это перманентный процесс распознавания экономического состояния предприятия путем комплексной обработки первичной информации различного рода, использующий традиционные и специальные методы, с целью выявления и прогноза тенденций в формировании результатов его финансово-хозяйственной деятельности. Она может быть ориентирована только на внутренних пользователей предприятия, так как исходная и результативная информация диагностики носит конфиденциальный характер. В системе управления предприятием необходимо использовать информацию, которая поможет выбрать единственно правильное решение. Экономическая диагностика, в таком случае, становится более желательной в рамках управления финансами предприятия по сравнению с финансовым анализом. В этом смысле экономическая диагностика не заменяет финансовый анализ, она может применяться наряду с ним, решая отличные задачи. Специфика экономической диагностики заключается в том, что она играет роль «поставщика» аналитической информации с качественным описанием финансового состояния предприятия. То есть результатом диагностики являются не количественные выражения соответствующих параметров, а выявление направлений деятельности негативно влияющих на функционирование предприятия. Занимая промежуточный уровень между финансовой политикой и финансовым планированием предприятия, она представляет собой инструмент финансового менеджмента, позволяющий собирать и обрабатывать необходимую информацию, учитывая при этом особенности конкретного предприятия. Поэтому основное предназначение экономической диагностики - это своевременное предоставление достоверной и детальной информации о тенденциях финансового положения предприятия. Независимо от того, в какой области финансов предприятий принимается решение, экономическая диагностика позволяет оценить его результативность и эффективность, с точки зрения влияния на финансовое состояние предприятия.

5. Финансовое окружение

Финансовая среда представляет собой совокупность хозяйствующих субъектов, действующих вне данного предприятия и влияющих на возможности финансового менеджмента размещать денежные средства и получать доходы.

Финансовая среда состоит из микросреды и макросреды.

Микросреда характеризуется субъектами, имеющими непосредственное отношение к данному предприятию и к возможностям его руководства по извлечению доходов. В нее

входят поставщики, посредники, покупатели (клиенты), конкуренты, контактные аудиторы.

Макросреда представлена более широким окружением, оказывающим влияние на конъюнктуру рынка в целом, и включает природный, технический, политический, экономический, демографический и культурный факторы.

6. Принципы оценки активов и капитала корпорации

Одной из важнейших категорий финансового менеджмента являются финансовые ресурсы предприятия. Финансовые ресурсы представляют собой материальную форму финансовых отношений, часть денежных средств хозяйствующего субъекта в форме доходов, накоплений и внешних поступлений, образующихся на предприятии, находящихся в его распоряжении, предназначенных для выполнения его финансовых обязательств, финансирования текущих затрат инвестирования в производственное, научно-техническое, социальное развитие и совершенствование.

Финансовые ресурсы используются предприятием в процессе производственной, инвестиционной и финансовой деятельности, поэтому они постоянно находятся в движении, превращаясь в ту или иную форму капитала. Капитал как превращенная форма финансовых ресурсов представляет собой их значительную часть, задействованную предприятием в производственно-хозяйственный оборот и приносящую доходы от этого оборота. Для финансового менеджмента именно капитал является реальным объектом, на который может осуществляться практическое управленческое воздействие в целях получения определенного результата.

7. Управление структурой капитала

Основу управления собственным капиталом предприятия составляет управление формированием его собственных финансовых ресурсов. В целях обеспечения эффективности управления этим процессом на предприятии разрабатывается обычно специальная финансовая политика, направленная на привлечение собственных финансовых ресурсов из различных источников в соответствии с потребностями его развития в предстоящем периоде. Политика формирования собственных финансовых ресурсов представляет собой часть общей финансовой стратегии предприятия, заключающаяся в обеспечении необходимого уровня самофинансирования его производственного развития.

8. Оценка стоимости капитала для инвестиционных решений

Развитие общества в целом и отдельных хозяйствующих субъектов базируется на расширенном воспроизводстве материальных ценностей, обеспечивающем рост национального имущества и, соответственно, дохода.

Одним из основных средств обеспечения этого роста является инвестиционная деятельность, включающая процессы вложения инвестиций, или инвестирование, а также совокупность практических действий по реализации инвестиций.

Инвестиции – это денежные средства, а также вложения в ценные бумаги и иные имущественные ценности, выраженные в денежной форме и осуществляемые с целью получения прибыли.

9. Методы оценки эффективности инвестиционных проектов

Оценка эффективности инвестиционных проектов — один из главных элементов инвестиционного анализа. Чем масштабнее инвестиционный проект и чем больше значительных изменений он вызывает в бизнесе, тем точнее должны быть расчеты денежных потоков и методы оценки эффективности инвестиционного проекта.

Факторы, влияющие на инвестиционную привлекательность предприятия можно условно разделить на две группы: внешние факторы по отношению к предприятию, которые оказывают управляющие воздействия на работу предприятия извне, и внутренние – существующие на предприятии. Эти две группы факторов формируют

соответствующие системы внешних и внутренних рисков, которые появляются при инвестиционном кредитовании предприятия.

При этом должен обязательно применяться комплексный подход, предусматривающий анализ всех факторов с учётом их взаимосвязей и влияния друг на друга. При этом необходимо отметить, что оценка финансового состояния – это лишь часть оценки инвестиционной привлекательности.

10. Политика привлечения заемного капитала

Заемный капитал представляет собой часть стоимости имущества организации, приобретенного в счет обязательства вернуть поставщику, банку, другому заимодавцу деньги либо ценности, эквивалентные стоимости такого имущества. Принципиальное различие между источниками собственных и заемных средств объясняется юридическим аспектом - в случае ликвидации предприятия его владельцы имеют право на ту часть имущества предприятия, которая останется после расчетов с третьими лицами.

11. Анализ финансового риска

Управление рисками предприятия представляет собой специфическую сферу финансового менеджмента, которая в последние годы выделилась в особую область знаний – «риск-менеджмент». А специалисты, занимающиеся рисками, называются «риск-менеджерами».

Управление рисками предприятия представляет собой процесс предвидения и нейтрализации их негативных финансовых последствий, связанный с их выявлением, оценкой, профилактикой и страхованием.

Главной целью управления рисками на предприятии является обеспечение безопасности предприятия в процессе его развития и предотвращение возможного снижения рыночной стоимости.

12. Антикризисное управление предприятием.

Термин «антикризисное управление» возник сравнительно недавно с началом реформирования экономики и с постепенным вхождением страны в состояние кризиса. Очевидно, что для выхода экономики из кризиса необходим новый тип управления, кардинально отличающийся от менеджмента, осуществляемого в стабильных условиях.

Антикризисное управление – это такой вид управления, при котором развиты механизмы предвидения и мониторинга кризиса, анализа его природы, вероятности, признаков, применения методов снижения отрицательных последствий кризиса и использования его результатов для будущего более устойчивого развития.

Возможность антикризисного менеджмента связано с искусством выхода из критических ситуаций, деятельностью человека, который может искать и выбирать оптимальные пути выхода из кризисных ситуаций, мобилизоваться на выход из наиболее тяжелых и опасных ситуаций, использовать прошлый тысячелетний опыт преодоления кризисов, приспосабливаться к проблемным ситуациям. Также возможность антикризисного управления определяется знанием циклического характера развития социально-экономических систем, что позволяет предвидеть кризисные ситуации, готовиться к ним. Необходимость антикризисного управления определяется целями развития.

13. Управление запасами, дебиторской задолженностью и кредитная политика

Оборотные средства (синонимы: оборотный капитал, мобильные активы, текущие активы, оборотные активы) – это активы предприятия, возобновляемые с определенной регулярностью. Для обеспечения текущей деятельности, вложения в которые, как минимум, однократно оборачиваются в течение года или одного производственного цикла, если последний превышает год. Под оборачиваемостью вложений в данном случае подразумевается трансформация оборотных средств, происходящая на предприятии циклически, один цикл которой может быть представлен следующим образом: (а)

денежные средства вкладываются в производственные запасы; (б) запасы поступают в производство; (в) произведенная продукция поступает на склад; (г) готовая продукция отгружается покупателю; (д) денежные средства за проданную продукцию поступают на счет продавца; (е) денежные средства вновь используются для приобретения сырья и материалов и т.д.

Выделяют следующие укрупненные компоненты оборотных активов, имеющие значение в системе финансового менеджмента: производственные запасы, дебиторскую задолженность, денежные средства и их эквиваленты. Как и в отношении других объектов управления, входящих в сферу интересов финансового менеджера, речь идет не о предметновещностном составе оборотных активов, а о политике оптимального управления вложениями в эти активы.

14.Банкротство и финансовая реструктуризация.

Результаты финансового анализа предприятия позволяют сделать выводы о его возможном банкротстве. Признание предприятия банкротом определяется законами и правительственными документами.

В стране основанием для признания предприятия банкротом является невыполнение своих обязательств по оплате товаров, работ и услуг по истечении трех месяцев со дня наступления срока оплаты. По истечении этого срока поставщики, исполнители работ и услуг, кредиторы могут предъявить через суд иски неплательщику.

За рубежом для определения вероятности возможного банкротства предприятия часто используют формулу Е. Альтмана:

Реструктуризация—это процесс управления, обеспечивающий эффективность использования ресурсов и приводящий к нормальному функционированию предприятия.

Реструктуризация проводится путем эффективного управления внутренними факторами и правильного использования внешних факторов, влияющих на результаты бизнеса.

15.Бюджет денежных средств и его роль в планировании денежных потоков.

Бюджет движение денежных средств (БДДС) - это план движения расчетного счета и наличных денежных средств в кассе, отражающий все прогнозируемые поступления и списания денежных средств в результате финансово - хозяйственной деятельности предприятия. Он показывает возможные поступления авансов и предоплаты за поставляемую продукцию (исходя из условий договоров/контрактов), задержки поступлений за продукцию, отгруженную ранее (дебиторская задолженность), использование неденежных форм платежных документов (зачеты, векселя и пр.).

Бухгалтерский управленческий учет тесно связан со сметным (бюджетным) планированием и контролем, которое является его составной частью.

Под бюджетированием в бухгалтерском управленческом учете понимается процесс планирования. Соответственно бюджет – это план.

Планирование – это особый тип процесса принятия решений, который касается не одного события, а охватывает деятельность всего предприятия.

Различают текущее (краткосрочное) планирование (разработка смет, бюджетов) – сроком до года – и перспективное планирование (сроком более года). Обычно перспективные планы разрабатываются сроком на 3-5 лет.

Смета (или бюджет) – это финансовый документ, созданный до выполнения предполагаемых действий. Это прогноз будущих финансовых операций.

16.Денежные потоки и показатели их оценки.

Денежными потоками в финансовом менеджменте называют движение денежных средств, получаемых и расходуемых предприятием в наличной и безналичной формах. Эти потоки бывают двух видов: положительные и отрицательные.

Положительные потоки (притоки) отражают поступление денег на предприятие, **отрицательные** (оттоки) – выбытие или расходование денег

предприятием. Разница между валовыми притоками и оттоками денежных средств за определенный период времени называется **чистым денежным потоком**. Он может быть как положительным, так и отрицательным.

Для целей анализа денежные потоки предприятия делятся на три группы: потоки от операционной, инвестиционной и финансовой деятельности. Наиболее значимым источником денежных поступлений предприятия является, как правило, его основная деятельность (производство и реализация продукции для промышленного предприятия, розничная торговля для организаций торговли, оказание услуг для предприятий сферы быта и т.п.). Притоки от основной (операционной) деятельности формируются в виде выручки от реализации продукции (работ, услуг), погашения дебиторской задолженности, получаемых авансовых платежей. Оттоки по операционной деятельности обусловлены оплатой счетов поставщиков и подрядчиков, выплатой заработной платы, платежами в бюджет и внебюджетные фонды, уплатой процентов за кредит. Таким образом, денежные потоки от операционной деятельности связаны с использованием оборотных средств предприятия.

17. Диверсификация и риск портфеля ценных бумаг.

Диверсификация (англ. diversification) — это инвестирование денежных средств в разные объекты вложения для сохранения первоначального капитала и будущих доходов от его работы. Эта комбинация нескольких видов финансовых инструментов, направленная на реализацию целей держателя, называется инвестиционным портфелем. Основными параметрами оценки в этом случае служат риск и доходность. Из числа первых на акции способны повлиять:

- государственные риски — изменение внутреннего бизнес-климата, нововведения в законодательство и политические неурядицы;
- экономическая нестабильность;
- биржевой кризис всего сегмента акций;
- отраслевой риск;
- банкротство определенного эмитента.

Назначение диверсификации заключается в обеспечении компенсации убытков по одним инструментам портфеля прибылью от других активов в случае необходимости. Практическая задача инвестора — сбор портфеля, наименее чувствительного к рискам, но одновременно обеспечивающего высокую доходность.

На фондовом рынке существует много способов распределить активы в портфеле, но универсального решения для всех инвесторов нет. Подход зависит от ряда факторов, в числе основных выделяются:

- толерантность к риску;
- уровень желаемой доходности;
- инвестиционные цели и горизонт;
- технические ограничения;
- доступ к торговым платформам;
- субъективные предпочтения.

18. Дивидендная политика и факторы, определяющие ее выбор.

Термин «**дивидендная политика**» связан с распределением прибыли в акционерных обществах. Однако в рассматриваемом разделе принципы и методы распределения прибыли применимы не только к акционерным обществам, но и к предприятиям любой иной организационно-правовой формы деятельности.

Порядок и размер выплаты дивидендов устанавливается по решению собрания акционеров. Объявление о выплате дивидендов провозглашает, что платежи поступят всем акционерам, зарегистрированным на определенную учетную дату. Выплачивать дивиденды можно ежеквартально, каждое полугодие или раз в год.

Ключевой вопрос дивидендной политики заключается в следующем: должна ли компания выплачивать деньги акционерам или должна ли она вкладывать эти деньги в интересах акционеров?

Может показаться удивительным, но многие исследования и законы экономической логики показывают, что дивидендная политика и вовсе не имеет значения.

+ Действительно, вопрос о дивидендной политике оказывается похожим на вопрос о структуре капитала. Основные аспекты выделить несложно, но взаимосвязи этих аспектов весьма непросты, и не существует простых ответов на возникающие вопросы.

Существует несколько видов дивидендов. Основные формы дивидендов, выплачиваемых наличными, таковы:

1. Регулярные дивиденды в форме наличности.
2. Дополнительные дивиденды.
3. Специальные дивиденды.
4. Ликвидационные дивиденды.

Дивиденды не всегда выплачиваются в денежной форме. Иногда компании объявляют также о дивидендах в форме акций или иных ценных бумаг.

19. Источники финансирования предприятий.

По месту возникновения финансовые ресурсы предприятия классифицируются на:

- внутреннее финансирование;
- внешнее финансирование.



Внутреннее финансирование предполагает использование тех финансовых ресурсов, источники которых образуются в процессе финансово-хозяйственной деятельности организации. Примером таких источников могут служить чистая прибыль, амортизация, кредиторская задолженность, резервы предстоящих расходов и платежей, доходы будущих периодов.

При **внешнем финансировании** используются денежные средства, поступающие в организацию из внешнего мира. Источниками внешнего финансирования могут быть учредители, граждане, государство, финансово-кредитные организации, нефинансовые организации.

20 .Основные производственные показатели аэропорта.

Основными показателями производственной деятельности аэропортов является количество взлетно-посадочных операций, обслуженных пассажиров на прилет и вылет, коммерческая обработка грузов и почты.

Пассажиропоток

Грузовые перевозки

21.Критерии оценки инвестиционных проектов. Инвестиционная деятельность ОАО «ММ».

Инвестиционная деятельность в той или иной степени присуща любому предприятию. Она представляет собой один из наиболее важных аспектов функционирования любой коммерческой организации. Причинами, обуславливающими необходимость инвестиций, являются обновление имеющейся материально-технической базы, наращивание объемов производства, освоение новых видов деятельности.

22.Показатели рентабельности предприятия.

Рентабельность – относительный показатель экономической эффективности. Рентабельность предприятия комплексно отражает степень эффективности использования материальных, трудовых и денежных и др. ресурсов. Коэффициент рентабельности рассчитывается как отношение прибыли к активам или потокам, её формирующим.

В общем смысле рентабельность продукции подразумевает, что производство и реализация данного продукта приносит предприятию прибыль. Нерентабельное производство - это производство, не приносящее прибыли. Отрицательная рентабельность - это убыточная деятельность. Уровень рентабельности определяется с помощью относительных показателей - коэффициентов. Показатели рентабельности можно условно разделить на две группы (два вида): рентабельность продаж и рентабельность активов.

Рентабельность собственного капитала (англ. return on equity, ROE) — относительный показатель эффективности деятельности, частное от деления чистой прибыли, полученной за период, на собственный капитал организации. Показывает отдачу на инвестиции акционеров в данное предприятие.

Нужный уровень рентабельности достигается с помощью организационно-технических и экономических мероприятий. Повысить рентабельность - значить получить больший финансовый результат при меньших расходах. Порог рентабельности - это точка, отделяющая прибыльное производство от убыточного, точка, в которой доходы предприятия покрывают его переменные и условно-постоянные затраты.

23.Показатели финансовой устойчивости предприятия

Условием и гарантией выживания и развития любого предприятия, как бизнес-процесса, является его финансовая стабильность. Если предприятие финансово устойчиво, то оно в состоянии «выдержать» неожиданные изменения рыночной конъюнктуры, и не оказаться на краю банкротства. Более того, чем выше его стабильность, тем больше преимуществ перед другими предприятиями того же сектора экономики в получении кредитов и привлечении инвестиций. Финансово устойчивое предприятие своевременно рассчитывается по своим обязательствам с государством, внебюджетными фондами, персоналом, контрагентами. Финансовая устойчивость предприятия — это его надежно-гарантированная платежеспособность в обычных условиях хозяйствования и случайных изменений на рынке. К основным факторам, определяющим финансовую устойчивость предприятия, принадлежит финансовая структура капитала (соотношение заемных и собственных средств, а также долгосрочных и краткосрочных источников средств) и политика финансирования отдельных составляющих активов (прежде всего необоротных

активов и запасов). Поэтому для оценки финансовой устойчивости необходимо проанализировать не только структуру финансовых ресурсов, но и направления их вложения.

Для оценки уровня финансовой устойчивости используют следующие показатели:

- Коэффициент соотношения привлеченных и собственных средств;
- Коэффициент автономии (платежеспособности);
- Коэффициент маневренности собственных средств;
- Коэффициент эффективности использования собственных средств;
- Коэффициент использования финансовых ресурсов всего имущества;

24. Понятие и основные элементы оборотного капитала.

Оборотный капитал – это средства, обслуживающие процесс хозяйственной деятельности, участвующие одновременно и в процессе производства, и в процессе реализации продукции.

Оборотные средства делятся на оборотные производственные фонды и фонды обращения.

Оборотные производственные фонды обслуживают сферу производства, полностью потребляются в каждом производственном цикле и переносят всю свою стоимость на вновь созданную продукцию (сырье и материалы, незавершенное производство, расходы будущих периодов).

Фонды обращения непосредственно не участвуют в процессе производства. Их назначение состоит в обеспечении ресурсами процесса обращения, в обслуживании кругооборота средств предприятия и достижении единства производства и обращения (готовая продукция на складе, товары отгруженные, дебиторская задолженность и денежные средства).

б) Переменная часть оборотных активов. Она представляет собой изменяющуюся их часть, которая связана с сезонным возрастанием объема производства и реализации продукции, необходимостью формирования в отдельные периоды хозяйственной деятельности предприятия запасов товарно-материальных ценностей.

2. По возможности определения потребности в оборотных средствах различают:

нормируемые оборотные средства (производственные запасы, незавершенное производство, готовая продукция на складе, расходы будущих периодов);

25. Принципы построения финансовой отчетности.

Основные принципы построения финансовой отчетности в соответствии с международными стандартами учета и отчетности могут быть разделены на две группы:

I. Качественные характеристики и требования, предъявляемые к учетной информации, представленной в финансовой отчетности;

II. Принципы учета информации, представленной в финансовой отчетности;

I. Требования, предъявляемые к учетной информации

Консерватизм (Conservatism)

Ясность (Understandability) –

Существенность (Relevance) –

Преемственность (Consistency) –

Достоверность (Reliability) - правдивость (faithful representation).

- преобладание экономического содержания информации над юридической формой (substance over form).

- нейтральность (neutrality) - информация не должна содержать пристрастных оценок, то есть информация не должна предоставляться выборочно, с целью достижения определенного результата.

- полнота информации (completeness).

Исходя из этих требований финансовая отчетность должна показывать:

- финансовое состояние предприятия на конец периода (the Financial Position at Period's End);
- полные доходы и расходы за период (the Comprehensive Income for the Period);
- потоки денежных средств за период (the Cash Flows for the Period);
- вклады собственников и выплаты им за период (the Investments by and Distributions to Owners for the Period).

II. Принципы учета информации, представленной в финансовой отчетности

Среди основополагающих принципов, которые лежат в основе составления финансовой отчетности, можно выделить следующие:

1. Принцип начислений (accruals concept/convention)
 - а) принцип регистрации дохода (realization concept)
 - б) принцип соответствия (matching concept)
2. Принцип функционирующего предприятия (going concern).
3. Принцип двойной записи (double entry).
4. Принцип единицы учета (accounting entity).
5. Принцип периодичности (periodicity) –
6. Принцип денежного измерителя (monetary measurement)
 - восстановительная стоимость или стоимость замещения (replacement value) - сумма денег, которая должна быть уплачена в настоящий момент при необходимости замены существующих средств;
 - рыночная стоимость (market value) - сумма денег, которая может быть получена при продаже существующих средств;
 - чистая стоимость реализации (net realizable value) - сумма денег, которая реально может быть получена при реализации данного средства, то есть это цена реализации за вычетом расходов на такую реализацию (в применении к дебиторской задолженности, которая должна отражаться в балансе по чистой стоимости реализации, это означает, что она должна отражаться за вычетом резерва по безнадежным долгам);
 - приведенная стоимость (present value) - текущая стоимость будущего потока денежных средств (эта оценка обычно используется при отражении долгосрочных инвестиций и обязательств).
7. Принцип конфиденциальности (confidence).

26. Функции и задачи финансового менеджмента.

Финансовый менеджмент — это система экономического управления производством, функционирование которой направлено на достижение общих целей хозяйствования.

Функции финансового менеджмента как системы управления:

- финансовое планирование (бюджетирование);
- финансовая организация;
- мотивация на достижение намеченных финансовых показателей;
- финансовый контроль (контроллинг или управленческий учет).

Задачи финансового менеджмента в современных условиях хозяйствования предприятий:

- формирование объема финансовых ресурсов, необходимого для обеспечения текущей деятельности организации и направлений его развития;
- наиболее эффективное использование финансовых ресурсов;
- оптимизация денежного оборота и расходов (затрат);
- устранение неэффективных участков деятельности;
- максимизация прибыли предприятия;
- минимизация уровня финансового риска;
- эффективное управление ресурсами в целях увеличения стоимости предприятия;
- обеспечение устойчивых темпов роста экономического потенциала предприятия;
- оценка потенциальных финансовых возможностей предприятия на предстоящие периоды;

- применение методик оценки эффективности принимаемых финансовых решений;
- избежание банкротства (антикризисное управление);
- обеспечение текущей финансовой устойчивости и целевой рентабельности на основе построенной системы показателей эффективности.

27. Финансовый менеджмент как научная дисциплина.

Глубокое знание финансового механизма субъекта хозяйствования и практическое владение финансовыми инструментами является одной из основных предпосылок эффективного ведения предпринимательской деятельности. Финансовый менеджмент является сегодня важнейшей составляющей профессиональной подготовки руководителя любого уровня, особенно финансового менеджера, экономиста, бухгалтера. Финансовый менеджмент – это управление движением финансовых потоков предприятия в целях бесперебойного кругооборота средств предприятия. Управление финансами предприятия предполагает разработку методов и критериев для принятия наиболее оптимальных финансовых решений.

28. Что входит в обязанности финансового менеджера

В зависимости от масштаба и специфики деятельности предприятия, принципов учетной политики и управления ресурсами, спектр функций финансового менеджера может существенно отличаться. Специалист может решать отдельные задачи управления денежными потоками или же осуществлять полный контроль экономического состояния компании. Должностная инструкция должна отражать круг всех обязанностей, возложенных на специалиста. Кроме того, она должна включать список полномочий, что позволит сотруднику определить его права и в будущем эффективно осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с положениями инструкции.

Все положения должностной инструкции финансового менеджера должны быть прописаны четко и полно. Такой подход не позволит сотруднику компании неэффективно выполнять функции финансового менеджера и даст ему понимание всей зоны ответственности, возложенной на него. Кроме того, руководствуясь положениями инструкции, специалист будет более системно строить трудовой процесс и использовать свои права в продуктивном направлении.

29. Структура доходов аэропорта.

Доходы от обслуживания авиаперевозок

Доходы от взимания сборов за наземное обслуживание

Доходы от неавиационной деятельности

Доходы от банковских операций и операций с наличными средствами

Дотации и субсидии ..

30. Структура расходов аэропорта.

Эксплуатация и техническое обслуживание

Административные накладные расходы

Капитальные затраты

Заработная плата персонала

Отчисления в Соцфонд

Эксплуатационные расходы

Производственные расходы

Накладные расходы

Расходы по амортизации

Расходы по оплате налогов

Расходы по не операционной деятельности

Себестоимость реализованной продукции

ПЕРЕЧЕНЬ

Экзаменационных вопросов по дисциплине «Финансовый менеджмент» специальность 080501 « Менеджмент (по отраслям/на воздушном транспорте)»

1. Основные понятия финансового менеджмента в рыночных условиях
2. Финансовое управление в ГА в условиях глобализации.
3. Основы финансовой математики
4. Методы экономической диагностики в управлении финансами
5. Финансовое окружение
6. Принципы оценки активов и капитала корпорации
7. Управление структурой капитала
8. Оценка стоимости капитала для инвестиционных решений
9. Методы оценки эффективности инвестиционных проектов
10. Политика привлечения заемного капитала
11. Анализ финансового риска
12. Антикризисное управление предприятием
13. Управление запасами, дебиторской задолженностью и кредитная политика
14. Банкротство и финансовая реструктуризация.
15. Бюджет денежных средств и его роль в планировании денежных потоков.
16. Денежные потоки и показатели их оценки.
17. Диверсификация и риск портфеля ценных бумаг.
18. Дивидендная политика и факторы, определяющие ее выбор.
19. Источники финансирования предприятий.
20. Основные производственные показатели аэропорта
21. Критерии оценки инвестиционных проектов. Инвестиционная деятельность ОАО «МММ».
22. Показатели рентабельности предприятия.
23. Показатели финансовой устойчивости предприятия
24. Понятие и основные элементы оборотного капитала.
25. Принципы построения финансовой отчетности.
26. Функции и задачи финансового менеджмента.
27. Что входит в обязанности финансового менеджера
28. Сущность и содержание модели Модильяни и Миллера
29. Структура доходов аэропорта
30. Структура расходов аэропорта

Список литературы:

Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература:

1. Л.Е. Басовский «Финансовый менеджмент» 2017г.
2. Бригхем Ю., Гапенски Л. Финансовый менеджмент: Полный курс. В 1 т. СПб.: Экономическая школа, 2010
3. Ю. Ф. Бригхэм. Энциклопедия финансового менеджмента. – М.: РАГС-Экономика, 1998.
4. Ю. Ф. Бригхем, Майкл С. Эрхардт. Финансовый менеджмент. 2009.
5. Бланк И. А. Концептуальные основы финансового менеджмента / И.А. Бланк. – К. : Ника-Центр; Эльга, 2010.

2.Дополнительная литература:

1. Балабанов И.Т. Сборник задач по финансовому менеджменту. – М.: Финансы и статистика, 2006.
2. Бахрамов Ю.М. Финансовый менеджмент. Учебник для вузов; Питер 2011
3. Бланк И.А. Финансовый менеджмент: Учебный курс. – 2-е изд., перераб. и доп.- Киев.:Эльга, Ника-Центр, 2004.
4. Бригхем Ю., Гапенски Л. Финансовый менеджмент: Полный курс: В 2-х т.: Пер. с англ. /Под ред. В.В. Ковалева. –СПб.: экономическая школа, 2007.

3.Электронные ресурсы:

1. www.minfin.kg
2. www.okmot.budget.kg

Составитель: _____Нурманбетова Н.А.

**ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ:
по дисциплине «Управление организацией и персоналом»**

1. Цель преподавания дисциплины:

Целью дисциплины «Управление организацией и персоналом» является формирования у студентов базовых знаний и навыков по формированию и организации функционирования систем управления персоналом в организациях, планированию кадровой работы, управлению персоналом и его развитием. Особой воспитательной целью является – формирование основ профессиональной идентичности будущих специалистов в области управления персоналом. Дисциплина «Управление организацией и персоналом» относится к базовой части профессионального цикла, для изучения данной дисциплины студент должен обладать компетентностью в сфере управления персоналом.

2. Рекомендации обучающимся при подготовке к ИГА:

При подготовке к ИГА особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- необходимо изучить фактический материал дисциплины по темам. Обращать внимание на категории, формулировки, разъяснения, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, практические рекомендации по их применению;
- при подготовке к ИГА студентам необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д.;
- выделить такие аспекты: правила перевозок пассажиров, багажа и грузов на внутренних и международных авиалиниях; проведения процедур бронирования и их значения; коммерческую сопроводительную документацию, применяемую на воздушных перевозках; сущность и значение коммерческой эксплуатации воздушного транспорта; способы привлечения коммерческой прибыли; правовые основы коммерческой деятельности; основные понятия и термины по организации технологических процессов в деятельности перевозчиков.

3. Содержание программы по дисциплине «Управление организацией и персоналом»

1. Организация как объект социально-экономического управления.

Понятие организации. Организация как: элемент общественной системы, социальное явление, социальная группа, объект управления, субъект коллективной деятельности людей. Общие признаки организации: целенаправленность, совместная деятельность, наличие особой системы отношений, координация деятельности, технологичность, особая субкультура. Функции организаций в обществе. Описание организации как объекта управления. Место управления организаций в современной системе социально управленческих наук. Особенности и условности построения типологий организации. Проблемы типологии организаций. Многообразие классификационных подходов. Организационно-формальные критерии: форма собственности, отношение к прибыли (коммерческие и некоммерческие организации), организационно правовая форма, размеры, сектор и отрасль производства, размер, содержание деятельности. Понятие и виды интеграции организаций. Новые формы интеграции организаций: финансово-промышленные группы, предпринимательские союзы. Понятие процессов в организации. Группировка процессов в организации. Взаимосвязь процессов. «Цепочка ценности» М. Портера. Состав основных процессов в организации: пред производственная логистика, производство, послепроизводственная логистика, послепродажное обслуживание. Состав вспомогательных процессов: снабжение, технологическое развитие, управление персоналом. Управленческие процессы. Общие понятия о зависимостях, законах и закономерностях организации. Закон синергии. Закон самосохранения. Закон развития.

Закон информированности – упорядоченности. Закон единства анализа и синтеза. Закон композиции и пропорциональности (гармонии). Специфические законы социальной организации.

2. Внутренняя среда организации Понятие внутренней среды организации. Значение анализа внутренней среды для организации. Элементы внутренней среды организации, их взаимосвязанность. Модель организационного дизайна. Характеристика блоков модели организационного дизайна. Принципы построения блоков организационного дизайна. Проблемы организационного дизайна. «Организационная способность» и её значение. Структура управления как часть организационной структуры. Принципы построения структур управления. Типовые подходы к построению структур управления. Виды структур управления организацией. Линейная структура: характерные черты, достоинства, недостатки. Функциональная структура: характерные черты, достоинства, недостатки. Дивизионная структура: характерные черты, достоинства, недостатки. Разновидности функциональных и дивизионных структур: гибридная структура, стратегические бизнес-единицы. Матричная структура: характерные черты, достоинства, недостатки. Выбор организационной структуры. Мотивационные отношения в организации. Определение мотивационного механизма предприятия. Элементы внешней и внутренней среды, воздействующие на мотивацию труда персонала. Типы отношений в организации. Технология формирования мотивационного механизма в организации. Системы стимулирования и вознаграждения. Роль руководителя в системе управления персоналом. Роли и функции руководителя в организации. Лидерство и власть: понятие, общие черты и отличия. Основные теории лидерства. Эффективность различных стилей управления в организации. Источники и формы власти. Характерные черты личности эффективного руководителя. Корпоративная культура организации. Понятие и элементы корпоративной культуры. Типы корпоративной культуры. Этапы формирования корпоративной культуры. Первичные механизмы передачи корпоративной культуры. Вторичные механизмы передачи корпоративной культуры. Факторы, способствующие поддержанию корпоративной культуры. Методы получения информации о корпоративной культуре в процессе культурной адаптации. Модель организационного дизайна. Характеристика блоков модели организационного дизайна. Принципы построения блоков организационного дизайна. Проблемы организационного дизайна. «Организационная способность» и её значение.

3. Внешняя среда организации

Понятие внешней среды (организационного окружения). Комплексный характер внешней среды. Взаимосвязь и взаимозависимость факторов внешней среды. Уровни (слои) внешней среды. Понятие деловой (функциональной, ближней) среды. Уникальность сочетания факторов деловой среды для организации. Факторы деловой среды: потребители, конкуренты, партнеры, посредники, регуляторы, профсоюзы. Понятие общей среды (среды косвенного действия). Система факторов общей среды: культура, экономика, социум (социальные факторы), законы, политика. Глобальная среда как система «трансграничных» факторов. Подсистемы глобальной среды: технологическая среда, международная среда. Понятие ноосферы как интегрального образования, сферы взаимодействия природы и социума. Интеграционный характер ноосферы. Параметры внешней среды: сложность (однородность, концентрация), подвижность (стабильность, турбулентность), неопределенность. Проблемы управления организациями, обусловленные сложностью внешней среды. Аспекты неопределенности. Объективный аспект. Степени неопределенности. Субъективный аспект неопределенности. Восприятие внешней среды. Соотношение наличия информации и потребности в ней. Информационная перегрузка. Неопределенность и риск. Основные стили взаимодействия организации с внешней средой: оборонительный, реактивный, аналитический, поисковый, проактивный. Межорганизационные отношения (МОО). Формы и особенности МОО: парная, «звезда», организационная сеть. Значение анализа среды организации. Анализ макроокружения. Технология изучения отдельных компонент

макросреды. Система отслеживания внешней среды. Анализ непосредственного окружения. Методы анализа внешней среды и выработка стратегии взаимодействия организации с ее элементами. SWOT-анализ. PEST-анализ. Маркетинговая политика организации. Товарная политика организации. Ценовая политика организации. Договорная политика. Снабженческо-сбытовая политика. Коммуникативная политика. Маркетинговое продвижение товара.

4.Современные концепции менеджмента.

Вторая половина XX века характеризуется развитием ряда научных подходов к управлению, в рамках которых разрабатываются отдельные направления и концепции. Среди современных концепций менеджмента наибольшую известность получили *процессный, системный, ситуационный и количественный подходы*. Каждый из этих подходов обладает определенной степенью самостоятельности, но в то же время может рассматриваться во взаимосвязи с другими подходами.

5.Функции и задачи службы управления персоналом (СУП) предприятия

- подбор и отбор персонала;
- заключение трудовых договоров;
- обучение (подготовка, переподготовка и повышение квалификации) персонала;
- мотивация и аттестация персонала;
- расстановка кадров и формирование резерва;
- увольнение персонала и др.

6.Кадровая политика и кадровая стратегия предприятия

Кадровая политика организации, ее сущность, основные направления ее реализации. Типы кадровой политики (открытая, закрытая, активная, пассивная, превентивная, реактивная). Принципы формирования кадровой политики предприятия. Факторы, определяющие кадровую политику предприятия. Этапы разработки кадровой политики предприятия. Кадровая стратегия и кадровая политика предприятия: понятие и организационное назначение. Возникновение стратегии управления персоналом. Факторы и условия стратегического менеджмента персонала. Взаимосвязь стратегии управления персоналом со стратегией развития организации. Компетентность персонала как объект стратегического управления. Понятие деловой активности.

Кадровая служба в современной организации. Цели и задачи кадровых служб. Варианты структурного расположения кадровых служб и их статус в организациях. Функции служб управления персоналом. Кадровый потенциал службы управления персоналом. Количественный и качественный состав работников. Новые тенденции в организации работы служб персонала в крупных зарубежных компаниях. Отечественный опыт создания служб персонала. Привлечение специалистов консалтинговых фирм. Информационное обеспечение деятельности службы управления персоналом. Особенности построения систем управления персоналом в условиях различных организационно-правовых форм хозяйствования. Оценка эффективности деятельности кадровой службы предприятия.

7.Функциональные обязанности персонала гражданской авиации.

Функциональные обязанности – это:

- 1.выполнение соответствующей работы по занимаемой специалистом должности в соответствии со штатным расписанием, а также по профессии или по специальности с указанием конкретной квалификации ;
- 2.выполнение порученного конкретного вида работы .

Должностные обязанности – это конкретные действия, которые должен выполнять каждый работник для исполнения своих функций и для достижения поставленных перед ним задач. При составлении должностных инструкций обязанности сотрудника указывают подробно, вписывают конкретные действия, очерчивают оптимальные способы по выполнению поставленных задач

Дисциплинарный устав работников гражданской авиации Кыргызской Республики (далее - Устав) разработан в целях обеспечения порядка и повышения уровня безопасности при оказании услуг непосредственно в аэропортах и в воздушном пространстве Кыргызской Республики, включая аэронавигационное обслуживание, а также для исключения ситуаций, приводящих к угрозе жизни и здоровью людей, безопасности движения воздушных судов, сохранности перевозимых грузов, багажа и иного вверенного имущества.

8. Флайт-менеджер.

Флайт-менеджер – относительно новая профессия в авиации. Она появилась в 90-х годах двадцатого столетия с развитием коммерческих взаимоотношений между авиакомпаниями и сопутствующими структурами. Флайт-менеджер занимается планированием и организацией пассажирских и грузовых чартерных перевозок. За этой краткой и скромной формулировкой стоит невероятная масса обязанностей, которую выполняет флайт-менеджер в режиме дефицита времени. Недаром название профессии происходит от слова «flight», что в переводе с английского имеет несколько значений и все устремлены вперед и вверх — полет, порыв, взлет, быстрое течение и т.п. От профессиональных знаний флайт-менеджера, умения анализировать ситуацию и принимать оптимальное решение, способности строить плодотворные отношения со множеством служб и специалистов зависит в целом эффективность чартерных рейсов авиакомпании.

Основные функциональные обязанности флайт-менеджера начинаются задолго до полета:

- сбор и анализ информации для выполнения рейсов.
- согласование с диспетчерами использование воздушного пространства для данного рейса.
- согласование вопросов обеспечения топливом самолета в промежуточных аэропортах.
- планирование маршрута полета с помощью современных технических программных средств.
- подача заявок на ИВП по интернету и телефонной сети Главного Центра единой системы организации воздушного движения.
- получение информации о метеорологической обстановке в аэропортах вылета и прилета и предоставление ее экипажу.
- взаимодействие с представителями государственных, общественных и коммерческих организаций по вопросам авиационных перевозок.
- выбор организаций – партнеров, предоставляющих хендлинговые (Хэндлинг .от англ. groundhandling – наземное обслуживание авиарейсов. Хэндлинговые компании организуют для авиакомпаний весь комплекс **услуг**, выступая при этом в качестве единого оператора всех предприятий, работающих в аэропорту) услуги.

Обязанности флайт-менеджера в рейсе:

- Осуществление расчетно- платежных операций в аэропортах назначения.
- организация размещения экипажа самолета в отеле, в случае необходимости их транспортного и медицинского обслуживания.
- взаимодействие с хендлинговыми агентами аэропорта назначения по вопросам аэропортового обслуживания самолета, его разгрузки или загрузки.
- контроль выполнения грузополучателями обязательств по заключенным договорам и правильность оформления сопутствующей документации.
- в случае возникновения непредвиденных ситуаций общение с руководством авиакомпании, пограничными и таможенными службами.
- разрабатывает специальные мероприятия для повышения эффективности рейсов.
- участвует в разборах полетов, выявляющих и анализирующих недостатки рейса.
- принимает участие в рекламных компаниях.

9. Понятие, функции и система оценки персонала.

Оценка персонала — это способ определить различные характеристики сотрудников, с целью повысить их эффективность. Система оценки персонала в компании помогает определить и проанализировать основные качества, навыки и результаты сотрудников. Например, чтобы оценить уровень соответствия занимаемой должности.

Основной задачей оценки персонала в организации является получение данных о характеристиках и эффективности сотрудников. Это предоставляет возможность руководителям и HR-специалистам организации принимать взвешенные решения о развитии, формировании кадрового резерва, перемещении работников или найме новых. И все это направлено на выполнение стратегических целей (повышение прибыльности, улучшение качества продукции, увеличение удовлетворенности клиентов, сохранения и расширение присутствия на рынке и т.д.).

Вторая задача — мотивация сотрудников. В компаниях, имеющих эффективную систему оценки, мотивационный потенциал сотрудников выше. Эффективность в данном случае не только в получении точных данных, но и в соответствии корпоративной культуре, предъявлении обратной связи, направленности на развитие сотрудников и т.д. Сотрудники, получая информацию о собственных зонах роста (применительно к рабочим задачам), более осознанно находятся в компании. Да и «магический пинок» никто не отменял — все таки ситуация оценки немного стимулирует...

Третья задача, которая решает эффективная оценка персонала, заключается в снижении расходов на персонал. Да, как ни странно, система, требующая затрат, позволяет снижать затраты. Качественная оценка персонала позволяет развивать и продвигать своих сотрудников, а не брать с рынка, затрачивая средства на поиск и адаптацию.

10. Либеральный стиль

Либеральный стиль руководства характеризуется тем, что руководитель-либерал не принимает активного участия в производственной деятельности подчиненных. Он ставит перед ними задачи, указывает основные направления работы, обеспечивает необходимыми документами и материалами и предоставляет работникам самостоятельность в достижении конечных результатов.

11. Авторитарный стиль управления

Авторитарный стиль управления характеризуется максимальной централизацией власти руководителем в своих руках. Руководитель-автократ единолично решает все вопросы, не советуясь, как правило, с коллективом и ближайшими помощниками; старается участвовать во всех делах, не позволяет подчиненным принимать какие-либо решения без его санкции, не терпит возражений и замечаний в свой адрес, требует строгого выполнения приказов, инструкций.

12. Демократический (коллегиальный) стиль

Демократический стиль управления характеризуется тем, что руководитель-демократ действует как координатор управленческих задач, играет активную направляющую и вдохновляющую роль в коллективе. При выработке и принятии решений он советуется с подчиненными по наиболее сложным и актуальным проблемам, развивает у них самостоятельность, активность и инициативу, доверяет ответственную работу, помогает их профессиональному росту.

13. Технологии мотивации персонала.

Мотивация персонала — один из способов повышения производительности труда. Мотивация труда персонала является ключевым направлением кадровой политики любого предприятия. Мотивация персонала включает в себя совокупность стимулов, которые определяют поведение конкретного сотрудника компании.

Следовательно, мотивация персонала — это некий набор действий со стороны руководства предприятия, направленный на улучшение трудоспособности работников компании, а также способы привлечения квалифицированных специалистов и их удержания.

На практике выделяют два основных вида мотивации персонала:

1. Материальная мотивация персонала;

2. Нематериальная мотивация персонала.

Нематериальная мотивация персонала, в свою очередь, делится еще на два вида мотивации персонала:

- Социальная мотивация персонала;
- Психологическая мотивация персонала.

Мотивация профессиональной деятельности представляет собой взаимосвязь качеств, целей и потребностей личности, которые являются стимулами и важны для достижения целей профессиональной деятельности. Сила мотивации и устойчивость поведения не только различаются у разных людей, но и изменяются у одного человека со временем. С точки зрения управления организационным поведением понятие «мотивация» лучше всего рассматривать как процесс, который объясняет интенсивность, настойчивость и направленность попыток на достижение цели. Когда речь идет о мотивации, предметом анализа становится не само поведение людей, а его результаты.

14. Планирование персонала.

Кадровое планирование - Анализ и определение потребности в персонале для обеспечения достижения целей организации.

Необходимость планирования персонала определяется двумя причинами: 1) сотрудники с необходимыми знаниями и способностями не всегда находятся в распоряжении предприятия. 2) излишний персонал не может все время эффективно применяться на предприятии. Поэтому планирование персонала включает в себя два аспекта: 1) разработка мероприятий по привлечению на предприятие специалистов необходимой квалификации; 2) разработка мероприятий по развитию, сохранению, использованию и высвобождению персонала.

15. Отбор персонала. Сущность и цели отбора персонала

На основании сравнения плана по человеческим ресурсам с численностью персонала, уже работающего в организации, отдел человеческих ресурсов определяет вакантные рабочие места, которые необходимо заполнить. Если такие места существуют, начинается процесс приема на работу, состоящий из нескольких стадий – детализации требований к вакантному рабочему месту и к кандидату на его занятие, подбора кандидатов, отбора кандидатов и, собственно, приема на работу. Отбор кандидатов – это серия мероприятий и действий, осуществляемых организацией для выявления из списка заявителей лица, наилучшим образом подходящих для вакантного места. Цель отбора при найме – оценка соответствия профессиональной и личностной пригодности кандидата требованиям вакантной должности. Прием на работу начинается с детального определения того, кто нужен организации. Традиционно в основе этого процесса лежит подготовка должностной инструкции, т.е. документа описывающего основные функции сотрудника, занимающего данное рабочее место. Как правило, должностная инструкция подготавливается отделом человеческих ресурсов совместно с руководителем подразделения, в котором существует вакантная должность. Должностная инструкция является описанием основных функций, которые должен выполнять работник, занимающий данную должность. Поэтому при использовании должностной инструкции для оценки кандидатов на замещение вакантной должности специалист должен определить, насколько данный кандидат способен выполнять эти функции. Чтобы облегчить процесс подбора кандидатов, многие организации стали создавать (в дополнение к должностным инструкциям, а в последнее время, вместо них) документы, описывающие основные характеристики, которыми должен обладать сотрудник для успешной работы в данной должности – квалификационные карты и компетенции (портреты или профили идеальных сотрудников).

Основными методами отбора являются: составление резюме, тесты и испытания, собеседование, обращение к специализированным компаниям (центры оценки).

16. Трудовая адаптация персонала ГА

Роль адаптации персонала очень важна в современных рыночных отношениях. Удачное взаимное привыкание работника и организации благоприятно повлияет на их

дальнейшее взаимодействие. Особенно это важно для молодых сотрудников, нуждающихся в заботе со стороны администрации организаций.

Профессиональная адаптация для многих представляется в виде специализированной подготовке человека к конкретной работе. Сотрудника обучают, посвящают во все производственные тонкости и внедряют в рабочий процесс. Но адаптация – это не только овладение специальностью. Она также должна помочь новому сотруднику привыкнуть к коллективу, усвоить его нормы и правила поведения, укрепить сотрудничество, удовлетворить материальные, духовные потребности и конечно - создать комфортные условия для эффективного труда.

17. Трудовой договор.

Трудовой договор – это соглашение между работником и работодателем, в соответствии с которым работник обязуется выполнять возложенные на него трудовые обязанности и подчиняться правилам внутреннего распорядка, а работодатель обязуется создать условия труда, соответствующие требованиям безопасности и гигиены, а также оплачивать труд работника.

Виды трудовых договоров:

- договор, заключаемый на неопределенный срок;
- договор, заключаемый на определенный срок не более 5 лет (срочный трудовой договор).

18. Деловая оценка персонала .

Деловая оценка персонала — это целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала (способностей, мотиваций и свойств) требованиям должности или рабочего места.

Процесс подготовки деловой оценки.

- разработка методики деловой оценки
- формирование оценочной комиссии
- определение времени и места проведения деловой оценки;
- установление процедуры подведения итогов оценивания
- проработка вопросов документационного и информационного обеспечения процесса оценки

Этапы деловой оценки:

1. сбор предварительной информации по индивидуальной, необобщенной оценке сотрудника со стороны субъектов оценки
2. обобщение информации, полученной на предыдущем этапе
3. подготовка руководителя к оценочной беседе с подчиненными сотрудниками;
4. проведение оценочной беседы и подведение ее результатов
5. формирование руководителем экспертного заключения по результатам деловой оценки и его представление в экспертную комиссию; принятие решений экспертной комиссией по существу предложений, содержащихся в экспертных заключениях.

Центральным вопросом любой деловой оценки является установление ее показателей. Они могут характеризовать как общие моменты, равноценные для всех работников организации, так и специфические нормы труда и поведения для конкретного рабочего места или конкретной должности.

Группы показателей оценки: результативность труда; условия достижения результативности труда; профессиональное поведение; личностные качества.

Методы оценки показателей.

1. **Метод шкалирования** (графического шкалирования рейтингов). Предполагает балльное определение значений показателей, причем эти баллы характеризуют степень выраженности показателя. Чтобы снизить субъективизм при использовании метода шкалирования, используют другую его разновидность — метод шкалирования рейтингов описаний поведения.

Простым и удобным в применении является метод альтернативного ранжирования (упорядочения рангов). В рамках аналитической оценки по каждому показателю

составляется ранжированный ряд, например: по показателю «добросовестное выполнение заказов»: сотрудник 1 > сотрудник 2 > сотрудник 3 ... и т.д.

2. *Метод анкет* (альтернативных характеристик). Оценщику предлагается перечень высказываний об образе сотрудника. Оценщик отмечает соответствие или несоответствие конкретного высказывания этому образу.

3. *Метод попарного сравнения* позволяет выявить наивысшие рейтинги у различных сотрудников по тому или иному показателю оценки через последовательное сравнение сотрудников друг с другом.

4. *Метод заданного распределения оценок* (принудительного распределения). В соответствии с ним за ранее задаются проценты распределения оцениваемых сотрудников по рейтингам, например: 20% — отличный рейтинг; 20% — выше среднего; 30% — средний; 20% — ниже среднего; 10% — низкий рейтинг.

5. *Метод управления по целям*. Ключевая идея метода состоит в измерении результатов и эффективности труда сотрудника, при котором устанавливается его вклад в достижение целей организации.

19. Аттестация персонала. Порядок проведения аттестации авиационного персонала гражданской авиации

Аттестация персонала организаций — основного звена управления — процедура определения квалификации, уровня знаний, практических навыков, деловых и личностных качеств работников, качества труда и его результатов и установления их соответствия (несоответствия) занимаемой должности. Целью проведения аттестации является рациональная расстановка кадров и их эффективное использование. Аттестация персонала служит юридической основой для переводов, продвижения по службе, награждения, определения размера заработной платы, а также понижения в должности и увольнения. Аттестация направлена на улучшение качественного состава персонала, определение степени загрузки работников и использования его по специальности, совершенствование стиля и методов управления персоналом. Она имеет целью изыскание резервов роста повышения производительности труда и заинтересованности работника в результатах своего труда и всей организации, наиболее оптимальное использование экономических стимулов и социальных гарантий, а также создание условий для более динамичного и всестороннего развития личности.

Выделяют следующие **виды аттестации**:

- При **итоговой аттестации** делается полная и разносторонняя оценка производственной деятельности работника за весь период. Это - оценка прошлого, без которой нельзя понять настоящее и судить о готовности людей к будущему. Но самые блестящие прошлые успехи — не гарантия хорошей работы, так как все меняется и поэтому необходимо оценивать личные качества. Это позволяет предвидеть поведение человека в сложных ситуациях и дополнить оценку итогов, на которые могут влиять, в том числе и независимые внешние факторы. Обычно итоговая аттестация проводится раз в три — пять лет.
- **Промежуточная аттестация** проводится через сравнительно короткие периоды, и каждая последующая должна базироваться на результатах предыдущей. В крупных западных фирмах один интервал между аттестациями в промышленности США составляет для рабочих, младших служащих, новичков и лиц, включенных в резерв — 6 месяцев, для специалистов и руководителей — один год. Иногда аттестация проводится один раз в квартал или даже ежемесячно. Регулярные аттестации как основа продвижения и вознаграждения целесообразны там, где труд носит индивидуальный характер. Но при этом нужно иметь в виду, что угроза снижения квалификационной категории в результате аттестации может иметь и обратный эффект.
- **Специальная аттестация** в связи с особыми обстоятельствами, например направлением на учебу, утверждением в новой должности, проводится перед принятием соответствующего решения.

20. Авиационный персонал гражданской авиации Кыргызской Республики

К авиационному персоналу гражданской авиации Кыргызской Республики (далее - авиационный персонал) относятся лица, имеющие профессиональную или специальную подготовку в области гражданской авиации, осуществляющие деятельность по обеспечению безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности, по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок и полетов воздушных судов, выполнению авиационных работ, организации использования воздушного пространства, организации и обслуживанию воздушного движения, включенные в перечень специалистов авиационного персонала. Перечень специалистов авиационного персонала утверждается Правительством Кыргызской Республики.

В соответствии со ст. 72 Воздушного кодекса КР к авиационному персоналу относятся лица, имеющие специальную подготовку и сертификат (свидетельство) и осуществляющие деятельность по обеспечению безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности, а также деятельность по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок и полетов воздушных судов, авиационных работ, организации использования воздушного пространства, организации и обслуживанию воздушного движения. Перечень должностей авиационного персонала утвержден Постановлением Правительства КР. В соответствии с перечнем к авиационному персоналу относятся пилоты, инженерно-технический персонал, бортпроводники, диспетчеры УВД, работники службы авиационной безопасности (САБ), сотрудники инспекции по безопасности полетов (ИБП), ряд категорий наземного персонала, связанных с обслуживанием ВС и обеспечением безопасности (диспетчеры по центровке, загрузке и др.).

21. Повышение квалификации персонала

Повышение квалификации – это один из видов профессионального обучения работников предприятия, которое проводится с целью повышения уровня теоретических знаний, совершенствования практических навыков и умений сотрудников организации в связи с постоянно повышающимися требованиями к их квалификации.

Виды повышения квалификации

Повышение квалификации подразделяется на три вида:

1. Краткосрочное повышение квалификации;
2. Проведение тематических семинаров;
3. Длительное повышение квалификации.

Обучение (подготовка, переподготовка и повышение квалификации) персонала. Служба управления персоналом составляет индивидуальный план обучения, который включает в себя первоначальную подготовку, переподготовку и повышение квалификации. Первоначальная подготовка проводится по заранее составленному плану. Она проводится, как правило, в собственных учебных центрах предприятия, либо сотрудник направляется в профильное учебное заведение. Кроме того, СУП может организовать специальные семинары, тренинги, привлекая, при необходимости, внешних консультантов, преподавателей. Иногда в качестве преподавателей (инструкторов) привлекаются ведущие специалисты самого предприятия, прошедшие общепедагогическую подготовку и допущенные приказом руководителя предприятия к работе в качестве внештатных преподавателей или инструкторов. После прохождения первоначальной подготовки и успешной сдачи экзаменов (тестов), слушатели получают свидетельство (сертификат) о специальной подготовке, и приказом по предприятию они допускаются к профессиональной стажировке. Стажировка проводится на рабочем месте под руководством опытного работника либо инструктора по производственной практике. Срок стажировки, как правило, ограничивается тремя месяцами. После прохождения стажировки проводится тест, после успешной сдачи которого специальная комиссия подразделения допускает стажера к самостоятельной работе. Переподготовка проводится при переходе на новую работу, при переучивании на новую авиационную или наземную

технику. Переподготовка (переучивание) производится в собственных учебных центрах предприятия, на заводах-изготовителях техники, в конструкторских бюро, а также в специализированных учебных центрах, колледжах и высших учебных заведениях. СУП заранее планирует переподготовку и заключает соответствующие договора с учебными заведениями. После окончания переподготовки слушатели направляются на практическую стажировку в подразделения или предприятия, эксплуатирующие соответствующую технику. Узкие специалисты проходят курсы повышения квалификации (КПК) в более короткие сроки. Так, пилоты проходят КПК каждые два года, а тренировки по аварийно-спасательной подготовке (АСП) – ежегодно. Инженерно-технический состав, обслуживающий ВС иностранного производства проходят КПК каждые 24 месяца. Бортпроводники проходят КПК каждые три года, а тренировки по АСП («вода-суша») – ежегодно. Остальные специалисты – каждые 5 лет на общих основаниях. Служба управления персоналом составляет индивидуальные планы повышения квалификации для всех сотрудников предприятия. СУП информирует структурные подразделения о наступлении сроков КПК, формирует списки сотрудников, направляемых на КПК, готовит приказы о направлении на КПК, что является основанием для выплаты сотрудникам средней зарплаты на всё время прохождения КПК.

22. Служебно-профессиональное продвижение – серия поступательных перемещений по различным должностям, способствующая развитию, как организации, так и личности. Это, предлагаемая организацией, последовательность различных ступеней, которые сотрудник потенциально может пройти. Для эффективной организации перемещений необходимо создание единой системы служебно-профессионального продвижения.

Система служебно-профессионального продвижения – совокупность средств и методов должностного продвижения персонала, применяемых в различных организациях. Выделяют два вида служебно-профессионального продвижения:

- ☐ продвижение специалистов;
- ☐ продвижение руководителей, которое разделяется на продвижение функциональных руководителей и продвижение линейных руководителей.

23. Понятие карьеры

Карьера – это результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным или профессиональным ростом.

Деловая карьера – поступательное продвижение личности в какой-либо сфере деятельности, изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с деятельностью; продвижение вперед по выбранному пути деятельности, достижение известности, славы, обогащения.

Виды карьеры:

Профессиональную карьеру определяют как: развитие знаний, умений, навыков, профессиональной компетентности; рост личности, переход от одних степеней профессионализма к другим; процесс профессионализации, предполагающий прохождение различных стадий развития (обучение, поступление на работу, профессиональный рост, поддержание индивидуальных профессиональных способностей, выход на пенсию); становление работника как профессионала, его профессиональное признание и развитие.

Внутриорганизационную карьеру чаще всего рассматривают как траекторию движения работника в пределах одной организации, процесс, при котором он при выполнении профессиональной деятельности проходит все этапы развития, а именно: трудоустройство на работу; адаптацию в организации; профессиональное развитие; поддержание и развитие индивидуальных и профессиональных способностей; выход на пенсию. Реализуется внутриорганизационная карьера в двух основных направлениях:

- **вертикальном** – «восхождение» работника на более высокий уровень структурной иерархии, повышение социального статуса и увеличение должностного оклада (именно это направление связывают с должностной карьерой);

- **горизонтальном** – перемещение работника в другую функциональную сферу в пределах одного иерархического уровня.

24. Документационное обеспечение процесса управления персоналом

Документационное обеспечение управления персоналом государственной службы включает полный цикл — создание (документирование), обработку и движение документов в организации с момента их создания работниками кадровой службы или поступления до завершения исполнения или передачи в другие подразделения.

В число основных делопроизводственных функций системы управления персоналом входит:

- документирование по кадровым вопросам;
- обработка поступающей и передаваемой документации;
- доведение документации до исполнителей работников системы управления персоналом;
- регистрация, учет и хранение документов по личному составу;
- формирование дел в соответствии с их номенклатурой, утвержденной для данной организации;
- копирование и размножение документов по кадровым вопросам;
- контроль исполнения документов по личному составу.

25. Управление конфликтами

Конфликт – процесс развития и разрешения противоречия.

Конфликт – основанное на противоречиях взаимодействие преследующих несовместимые интересы сторон, действия которых непосредственно направлены друг против друга.

Управление конфликтом

Управление конфликтом – это целенаправленное воздействие по устранению причин или по коррекции поведения участников конфликта.

Диагностика конфликта. Выявление:

- причин или источников конфликта (которые могут быть явными и скрытыми);
- природы конфликта и его биографии;
- сторон конфликта и отношение сторон к конфликту;
- формальных и неформальных взаимоотношений и позиций сторон.

Профилактика конфликта

- правильный подбор и расстановка кадров;
- совершенствование систем оплаты труда;
- контроль за соответствием прав и обязанностей;
- создание благоприятного климата;
- удаление внимания неформальным коммуникациям в коллективе.

26. Особенности подбора руководящих кадров.

Серьезной проблемой науки об управлении персоналом является проблема руководящих кадров, поскольку от руководства зависит благосостояние и само существование любой корпорации.

1) продвинуть на руководящий пост из своих кадров («бабу-ягу» воспитателем в своем коллективе»)

2) взять со стороны, «переманить» из других предприятий, в том числе из других сфер деятельности, что в настоящее время нередко практикуется и в такой сфере, как руководство авиакомпаниями.

1). Сознание достоинства власти и умение ею пользоваться.

2). Опора на персонал.

3). Делегирование полномочий подчиненным.

4). Нравственные начала руководителя

5). Организаторские способности

27. Типы кадровой политики

По уровню влияния управленческого аппарата на кадровую ситуацию выделяют следующие типы кадровой политики: пассивная; реактивная; превентивная;

активная.

По степени открытости организации по отношению к внешней среде при формировании кадрового состава: открытая и закрытая.

Пассивная кадровая политика характеризуется тем, что у руководства организации имеется чётко выраженная программа действий в отношении персонала, кадровая работа сводится в лучшем случае к ликвидации негативных последствий. Кадровая служба не имеет прогноза потребности в персонале, не располагает средствами оценки персонала. В финансовых планах кадровая проблематика, как правило, отражена на уровне информационной справки о персонале без соответствующего анализа кадровых проблем и причинных возникновения.

Реактивная кадровая политика характерна для предприятий, руководство которых осуществляет контроль за симптомами кризисной ситуации в работе с персоналом (возникновение конфликтных ситуаций, отсутствие достаточно квалифицированной рабочей силы для решения стоящих перед организацией задач, отсутствие мотивации к высокопродуктивному труду) и предпринимает меры по разрешению возникающих проблем. Руководство предприятия принимает меры по локализации кризиса, ориентировано на понимание причин, которые привели к возникновению кадровых проблем. Кадровые службы располагают средствами диагностики существующей ситуации и адекватной экстренной помощи. В программах развития предприятия кадровые проблемы выделяются и рассматриваются специально, намечаются пути их решения, однако основные трудности возникают при среднесрочном прогнозировании.

Превентивная кадровая политика предполагает наличие у руководства организации обоснованных прогнозов развития ситуации при одновременном недостатке средств для оказания влияния на кадровую ситуацию. Кадровая служба располагает не только средствами диагностики персонала, но и прогнозирования кадровой ситуации на среднесрочный период. В программах развития организации содержатся краткосрочные и среднесрочные прогнозы потребности в кадрах (качественные и количественные), сформулированы задачи по развитию персонала.

Активная кадровая политика характеризуется наличием у руководства организации обоснованных прогнозов её развития и соответствующих им методов и средств воздействия на персонал.

Кадровая служба способна разработать антикризисные кадровые программы, проводить постоянный мониторинг ситуации и корректировать исполнение программ в соответствии с параметрами внешней и внутренней ситуации на среднесрочный и долгосрочный периоды.

Активная кадровая политика значительно эффективнее, если основные цели и ценности не только провозглашены, но и разработаны средства и приёмы достижения оптимального состояния кадрового потенциала и определены результаты от применения новшеств.

При рациональной кадровой политике руководство предприятия имеет качественный диагноз и обоснованный прогноз развития ситуации и располагает средствами для влияния на неё. Кадровая служба предприятия располагает не только средствами диагностики персонала, но и средствами прогнозирования кадровой ситуации на среднесрочный и долгосрочный периоды. В программах развития организации содержатся краткосрочный, среднесрочный и долгосрочный прогнозы потребности в кадрах (качественные и количественные).

При авантюристической кадровой политике руководство не имеет качественного диагноза, обоснованного прогноза развития ситуации, но стремится влиять на неё. Кадровая служба предприятия, как правило, не располагает средствами прогнозирования кадровой ситуации и диагностики персонала. Однако в программы развития предприятия включены планы кадровой работы, зачастую ориентированные на достижение целей, важных для развития предприятия, но не учитывающих изменение ситуации. План работы с персоналом в таком случае строится на достаточно эмоциональном, мало

аргументированном, но, может быть, и верном представлении о целях работы с персоналом.

Открытая кадровая политика характеризуется прозрачностью организации для потенциальных сотрудников на любом уровне иерархии и готовностью принять на работу любого специалиста, если он обладает соответствующей квалификацией, без учёта того, работал ли он ранее в данной или родственных ей организациях.

Закрытая кадровая политика характеризуется тем, что организация ориентируется на включение нового персонала только с низшего должностного уровня, а последующее замещение происходит только из числа работников организации. Средний и высший уровни управления непроницаемы для нового персонала, принятого со стороны. Кадровая политика данного типа характерна для организаций, ориентированных на создание определённой корпоративной атмосферы и организационной культуры.

28. Что такое SWOT-анализ авиакомпаний

SWOT-анализ — метод анализа, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации и разделении их на четыре категории:

- **Strengths** (сильные стороны),
- **Weaknesses** (слабые стороны),
- **Opportunities** (возможности),
- **Threats** (угрозы).

Сильные (**S**) и слабые (**W**) стороны являются факторами **внутренней среды** объекта анализа, (то есть тем, на что сам объект способен повлиять); возможности (**O**) и угрозы (**T**) являются факторами **внешней среды** (то есть тем, что может повлиять на объект извне и при этом не контролируется объектом). Например, предприятие управляет собственным торговым ассортиментом — это фактор внутренней среды, но законы о торговле не подконтрольны предприятию — это фактор внешней среды

Объектом SWOT-анализа может быть не только организация, но и другие социально-экономические объекты: отрасли экономики, города, государственно-общественные институты, научная сфера, политические партии, некоммерческие организации (НКО), отдельные специалисты, персоны и т. д.

29. Международные партнеры

1. Европейское Агентство Авиационной Безопасности (EASA).

2. Международная Авиа Транспортная Ассоциация (IATA)

3. Международная Организация Гражданской Авиации (ICAO)

EASA. Европейское агентство по безопасности полетов (EASA) является агентством Европейского союза (ЕС) по регулированию и исполнению задач в области безопасности гражданской авиации. EASA была создана 15 июля 2002 г., имеет штаб-квартиру в Кёльне. Функционирование организации в полном объёме началось в 2008 г., когда она полностью взяла на себя функции ликвидированных объединённых авиационных властей (JAA). Членами агентства стали страны участницы Европейской ассоциации свободной торговли (EFTA).

В зону ответственности EASA входит анализ и исследования в области безопасности, выдача разрешений иностранным авиакомпаниям, консультации при разработке европейского авиационного законодательства, внедрение и отслеживание правил безопасности (включая функции инспектирования в странах-участницах), выдача сертификатов типа на воздушные суда и компоненты, а также разрешительные функции в отношении организаций, занимающихся разработкой, производством и обслуживанием авиационных продуктов.

2. IATA. Международная ассоциация воздушного транспорта, ИАТА (англ. International Air Transport Association, сокр. IATA) международная неправительственная организация. Штаб-квартира находится в Монреале (Канада). Европейский центр — в Женеве (Швейцария). ИАТА имеет 101 представительство по всему миру.

ИАТА была организована 19 апреля 1945 года в Гаване (Куба). ИАТА - основной механизм для сотрудничества между авиакомпаниями в продвижении безопасных, надежных и экономичных воздушных перевозок - в интересах потребителей в мире.

3. ИКАО. Международная организация гражданской авиации (ИКАО от англ. ICAO — International Civil Aviation Organization) — специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы гражданской авиации и координирующее её развитие с целью повышения безопасности и эффективности.

ИКАО учреждена «Конвенцией о международной гражданской авиации». Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА) не является ИКАО.

Международная организация гражданской авиации основана на положениях части II Чикагской конвенции 1944 года. Существует с 1947 года. Штаб-квартира находится в Монреале, Канада. СССР вступил в члены ИКАО 14 ноября 1970 года.

Уставной целью ИКАО является обеспечение безопасного, упорядоченного развития международной гражданской авиации во всем мире и другие аспекты организации и координации международного сотрудничества по всем вопросам гражданской авиации, в том числе международных перевозок.

30. Государственное агентство гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики.

Государственное агентство гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики – ведомство гражданской авиации уникальное по своему профилю в странах Содружества Независимых Государств, в странах Евразийского экономического союза и Договаривающихся государств, участников Конвенции о международной гражданской авиации от 7 декабря 1944 года (Чикагская конвенция 1944 года).

В 1997 году постановлением Правительства Кыргызской Республики "О разграничении функций государственного регулирования и хозяйственной деятельности в гражданской авиации Кыргызской Республики" (от 18 октября 1997 г. №610) на Департамент воздушного транспорта и использования воздушного пространства при Министерстве транспорта и коммуникаций Кыргызской Республики (ныне – Государственное агентство гражданской авиации) были возложены функции органа государственного регулирования для осуществления и проведения единой политики в области гражданской авиации Кыргызской Республики.

Государственное агентство гражданской авиации осуществляет государственное регулирование и надзор в области гражданской авиации Кыргызской Республики.

Государственное агентство гражданской авиации осуществляет деятельность в соответствии с Воздушным кодексом Кыргызской Республики, нормативными правовыми актами Кыргызской Республики, Положением о Государственном агентстве гражданской авиации, утверждаемым Кабинетом Министров Кыргызской Республики, а также вступившими в установленном законом порядке в силу международными договорами, участницей которых является Кыргызская Республика.

Государственное агентство гражданской авиации представляет Кыргызскую Республику в отношениях с Международной организацией гражданской авиации и другими международными организациями в области гражданской авиации, а также обеспечивает выполнение обязательств, вытекающих из вступивших в установленном законом порядке в силу международных договоров, участницей которых является Кыргызская Республика.

Государственное агентство гражданской авиации ведет переговоры, подписывает двусторонние и многосторонние соглашения в отношении установления регулярного международного воздушного сообщения и других аспектов деятельности гражданской авиации в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

Государственное агентство гражданской авиации является органом, осуществляющим государственное регулирование, специальные – исполнительные, контрольные, регулирующие и другие функции в области гражданской авиации, предусмотренные

Воздушным кодексом Кыргызской Республики и Положением о Государственном агентстве гражданской авиации.

Государственное агентство гражданской авиации является юридическим лицом, имеет печать с изображением Государственного герба Кыргызской Республики и своим наименованием на государственном и официальном языках, штампы, фирменные бланки и счета в системе казначейства.

П Е Р Е Ч Е Н Ь

Экзаменационных вопросов по дисциплине «Управление организацией и персоналом»

специальность 080501 «Менеджмент (по отраслям /на воздушном транспорте)»

1. Организация как объект социально-экономического управления
2. Внутренняя среда организации
3. Внешняя среда организации
4. Современные концепции управления организацией
5. Функции и задачи службы управления персоналом (СУП) предприятия
6. Кадровая политика и кадровая стратегия предприятия
7. Функциональные обязанности персонала гражданской авиации.
8. Флайт -менеджер
9. Понятие, функции и система оценки персонала.
10. Либеральный стиль управления.
11. Авторитарный стиль управления.
12. Демократический стиль управления.
13. Мотивация персонала.
14. Планирование персонала.
15. Отбор персонала. Сущность и цели отбора персонала.
16. Трудовая адаптация персонала ГА.
17. Трудовой договор.
18. Деловая оценка персонала.
19. Аттестация персонала. Порядок проведения аттестации авиационного персонала гражданской авиации
20. Авиационный персонал гражданской авиации Кыргызской Республики
21. Повышение квалификации персонала в ГА.
22. Служебно-профессиональное продвижение персонала ГА.
23. Понятие карьеры
24. Документационное обеспечение процесса управления персоналом.
25. Управление конфликтами.
26. Особенности подбора руководящих кадров.
27. Типы кадровой политики
28. Что такое SWOT-анализ авиакомпаний
29. Международные партнеры.
30. Государственное агентство гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Горелов, Н. А. Управление человеческими ресурсами: современный подход : учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Мельников ; под редакцией Н. А. Горелова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021
2. Кязимов К.Г. Управление персоналом. Профессиональное обучение и развитие – М.: Юрайт 2019г.
3. Исаева О.М., Припорова Е.А. Управление персоналом. Учебник и практикум для СПО – М.: Юрайт 2019г.
4. Арутюнов, В.В. Управление персоналом: уч.пос /В.В. Арутюнов, И.В. Волынский 2016г.
5. Маслова В.М. Управление персоналом. Юрайт 2019г.
6. Боронова, Г.Х. Психология труда Г.Х. Боронова, Н.В. Прусова. – М.: Эксмо, 2015г.
7. Афанасьев Василий Григорьевич .Основы управленческой деятельности в сфере Гражданской Авиации.2009г.

Дополнительная литература

1. Шапиро, С.А., Основы управления персоналом в современных организациях, 2018г.

Интернет-ресурсы:

1. www.google.kg
2. www.gov.kg

Составитель: _____ Нурманбетова Н.А.

Программа по дисциплине

«Организация и управление авиационными перевозками»

1. Цель преподавания дисциплины:

Целью государственного экзамена является определение степени освоения учебной дисциплины «Организация и управление авиационными перевозками» является рассмотрение вопросов по изучению правил и технологических процессов организации авиационных перевозок, а также организация коммерческой деятельности производственных процессов деятельности аэропортов.

Основной задачей подготовки выпускника по данному предмету является расширение объемов предоставляемых услуг при перевозке и пути привлечения пассажиров и грузовой клиентуры.

2. Рекомендации обучающимся при подготовке к ИГА:

При подготовке к ИГА особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- необходимо изучить фактический материал дисциплины по темам. Обращать внимание на категории, формулировки, разъяснения, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, практические рекомендации по их применению;
- при подготовке к ИГА студентам необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д.;
- выделить такие аспекты: правила перевозок пассажиров, багажа и грузов на внутренних и международных авиалиниях; проведения процедур бронирования и их значения; коммерческую сопроводительную документацию, применяемую на воздушных перевозках; сущность и значение коммерческой эксплуатации воздушного транспорта; способы привлечения коммерческой прибыли; правовые основы коммерческой деятельности; основные понятия и термины по организации технологических процессов в деятельности перевозчиков.

3. Содержание программы по дисциплине

«Организация и управление авиационными перевозками»

Организация управления авиационными перевозками»

Рассматриваются условия перевозки отдельных категорий пассажиров: сопровождаемых и несопровождаемых детей; бизнес класса; инвалидов и больных; беременных женщин и депортированных пассажиров из страны назначения. Кроме того, изучаются структура и функции СОПАП и ПДСА; заключение договора воздушной перевозки и перевозочная документация; условия бронирования перевозки и подтверждения бронирования. При этом, подробно изучаются виды авиабилетов, их действительность и сроки годности, продления сроков годности. Наличие и необходимость сборов и скидок, отказ пассажира и пассажиру в заключении договора авиационных перевозок.

Условия перевозки багажа

«Условия перевозки багажа» рассматриваются требования к багажу, принимаемому к перевозке и ответственность перевозчика при перевозке багажа.

Изучается зарегистрированный и незарегистрированный багаж; нормы бесплатного провоза и порядок оформления сверхнормативного багажа; предметы и вещества, не принимаемые к перевозке воздушным транспортом. А также перевозка оружия и боеприпасов; специальной аппаратуры; не габаритного багажа; животных и птиц. При транспортировке багажа определены основные операции по его обработке: оформление, досмотр, техника безопасности погрузочно-разгрузочных работ, получение багажа.

В случае неисправностей при перевозке багажа, рассматриваются все виды неисправностей и причины их возникновения, затем последующее хранение и реализация багажа.

Изучается вся перевозочная документация на багаж: пассажирский манифест; багажный манифест; багажная квитанция; багажная бирка; сводная загрузочная ведомость; досылочная квитанция; квитанция оплаты сверхнормативного багажа; квитанция МСО, коммерческий акт (по багажу). Назначение и заполнение этих документов.

Перевозка грузов. Порядок предъявления претензий и исков

«Перевозка грузов. Порядок предъявления претензий и исков» рассматриваются требования к доставке и оформлению груза на внутренние и международные перевозки. Подробно изучаются требования к упаковке и маркировке, страхованию грузов. Рассматривается перевозка отдельных категорий грузов, таких как тяжеловесные, скоро портящиеся, опасные, радиоактивные. Перевозка грузов с сопровождающими и объявленной ценностью.

Подробно изучается работа грузового комплекса аэропорта и перевозочная документация на груз: грузовая накладная; грузовой манифест; акт о неисправностях. Студенты должны знать о назначении и заполнении каждого документа.

При транспортировке грузов определены основные операции по его обработке: доставка; оформление; досмотр; техника безопасности погрузочно-разгрузочных работ; перегрузка трансфертного груза в пути; получение груза в конечном аэропорту.

Изучаются случаи недостачи, повреждения или утраты, просрочка в доставке груза при перевозке и порядок оформления документов для подтверждения данных неисправностей. Рассматривается ответственность сторон. Требования руководящих документов о проведении мероприятий по возможному устранению имеющихся неисправностей. А также порядок и сроки подачи и рассмотрения претензий и исков; функциональные обязанности претензионной комиссии; порядок проведения розыска и возмещения ущерба.

1.Перевозочная документация на перевозку пассажиров и багажа.

- авиабилет, назначение и применение;
- посадочный талон, назначение и применение;
- пассажирский манифест, назначение и применение;
- багажная бирка, назначение и применение;
- багажный манифест, назначение и применение;

2. Виды и причины отказа пассажира от перевозки.

- вынужденный отказ пассажира от перевозки, дать определение;
- последовательность причин, вызвавших вынужденный отказ пассажира от перевозки;
- характеристика причин, вызвавших вынужденный отказ пассажира от перевозки;
- добровольный отказ пассажира от перевозки, дать определение;
- последовательность причин, вызвавших добровольный отказ пассажира от перевозки;
- характеристика причин, вызвавших добровольный отказ пассажира от перевозки

3. Отказ пассажиру в воздушной перевозке, причины отказа.

- цели перевозчика, отказавшего пассажиру в перевозке (прекратить продолжение перевозки; аннулировать забронированное место);
- возникшие условия, при которых перевозчик может: отказать в перевозке; прекратить продолжение перевозки; аннулировать забронированное место;
- составление акта, фиксирующего причины отказа пассажиру в перевозке (продолжении перевозки; аннулировании забронированного места);
- возврат оплаченной суммы за невыполненную перевозку.

4.Предполетный досмотр. Личный досмотр.

- цель проведения предполетного досмотра;
- государственные органы, участвующие в проведении предполетного досмотра;
- требования Службы авиационной безопасности (САБ), осуществляющей предполетный досмотр;
- предметы и вещества, запрещенные к перевозке воздушным транспортом;
- процесс организации предполетного досмотра с помощью технических средств;
- необходимость проведения процедуры личного досмотра пассажира;
- правила проведения личного досмотра пассажира;
- ответственность перевозчика при проведении процедуры досмотра пассажира перед вылетом;
- порядок изъятия обнаруженных предметов или веществ у пассажира, запрещенных к перевозке воздушным транспортом;
- порядок отказа пассажиру в перевозке при обнаружении запрещенных веществ или предметов и проведение перерасчета;
- порядок составления документов в случае обнаружения у пассажира запрещенных веществ или предметов и случаи отказа пассажира.

5.Пассажирский авиабилет: бумажный, электронный.

- назначение и применение авиабилета;
- составные части авиабилета;
- содержание данных, входящих в авиабилет;
- сроки годности авиабилета

6. Договор о воздушной перевозке, обязанности и права перевозчика.

- договор воздушной перевозки, его назначение;
- условия, определяющие содержание договора воздушной перевозки;
- права и обязанности перевозчика;
- права и обязанности пассажира;
- ответственность сторон

7.Организация и технология обслуживания прилетевших пассажиров.

- состав рабочей группы по встрече пассажиров по прилету после посадки ВС международного рейса;
- высадка из самолета;
- прохождение паспортного контроля;
- получение багажа с багажного транспортера;
- оформление претензий на неисправности багажа при перевозке;
- прохождение таможенного досмотра;
- посадка в транспорт, следующий в город

8.Бронирование. Подтверждение бронирования.

- определение понятию «бронирование» как технологическому процессу;
- значение бронирования для перевозчика и пассажира;
- процедура бронирования для различных перевозок;
- автоматизированные системы бронирования, назначение и применение;
- случаи подтверждения бронирования при различных обстоятельствах;
- аннулирование заказа по бронированию

9.Перевозка пассажиров ЛОВЗ

- основания для перевозки пассажиров с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ);
- медицинская карта;
- ответственность за последствия перевозки пассажиров ЛОВЗ;

- возможности перевозчика для перевозки пассажиров ЛОВЗ;
- категории ограниченных возможностей пассажиров при транспортировке воздушным транспортом;
- правила посадки и высадки пассажиров ЛОВЗ в (из) самолета (промежуточные посадки);

10.Перевозка не сопровождаемых детей

- определение понятию «не сопровождаемые» дети;
- условия для родителей (опекунов) не сопровождаемых детей при следовании их воздушным транспортом;
- возможности перевозчика для перевозки не сопровождаемых детей при следовании их воздушным транспортом;
- необходимое оформление не сопровождаемого ребенка и наличие документов для следования воздушным транспортом;
- необходимые формальности при технологических процедурах оформления не сопровождаемого ребенка в аэропортах отправления и назначения

11.Зарегистрированный и не зарегистрированный багаж

- определение понятию «зарегистрированный багаж»;
- процедура оформления зарегистрированного багажа;
- перевозочные документы на зарегистрированный багаж;
- определение понятию «не зарегистрированный багаж»;
- процедура оформления не зарегистрированного багажа;
- перевозочные документы на не зарегистрированный багаж;
- ответственность перевозчика и права пассажира

12.Перевозка животных и птиц

- необходимые условия перевозки животных и птиц воздушным транспортом;
- оформление перевозки животных и птиц воздушным транспортом;
- условия приема к перевозке животных и птиц воздушным транспортом;
- требования перевозчика для перевозки животных и птиц воздушным транспортом;
- предусмотренная оплата за перевозку животных и птиц воздушным транспортом;

13.Ответственность перевозчика при перевозке багажа

- ответственность авиаперевозчика за утрату, повреждение, недостачу багажа и ручной клади на внутренних и международных перевозках;
- срок просрочки при доставке багажа;
- условия, освобождающие авиаперевозчика от ответственности за недостачу, задержку в доставке, повреждения багажа во время перевозки;- порядок выплат авиаперевозчиком сумм за неисправности, возникшие при перевозке багажа на внутренних и международных авиалиниях.

14. Багаж сверхнормативный и не габаритный

- определение «багаж сверхнормативный»;
- определение «багаж не габаритный»;
- виды не габаритного багажа;
- порядок перевозки сверхнормативного багажа;
- порядок перевозки не габаритного багажа;
- требования к упаковке и маркировке сверхнормативного и не габаритного багажа;
- оформление сверхнормативного и не габаритного багажа;
- порядок выдачи не габаритного багажа

15.Требования к упаковке, содержимому багажа

- вещи, перевозимые в качестве багажа;
- тара, используемая для вещей, перевозимых в качестве багажа;
- специальная упаковка для вещей, не имеющих надежных замков;
- сохранность содержимого во время операций при перевозке;
- требования к багажу, имеющего упаковку;
- бирки на зарегистрированный и не зарегистрированный багаж;
- предметы и вещества, запрещенные внутри зарегистрированного багажа;
- предметы, запрещенные к перевозке в качестве багажа;
- перечень веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, установленный ИКАО

16. Организация розыска и досылки багажа

- неисправности при перевозке багажа;
- утерянный багаж и его розыск;
- претензия пассажира на утерянный багаж;
- розыск оперативный утерянного багажа;
- общий розыск утерянного багажа;
- претензионная комиссия и ее функции;
- ответственность перевозчика за утерянный багаж;
- порядок досылки найденного багажа;
- оформление документов на утерянный и найденный багаж

17. Неисправности при перевозке багажа

- перечисление неисправностей, которые могут возникнуть при перевозке багажа воздушным транспортом;
- характеристика неисправностей, которые могут возникнуть при перевозке багажа воздушным транспортом;
- порядок оформления коммерческого акта (PIR) на неисправности, возникшие при перевозке багажа;
- порядок оформления и рассмотрения претензии на неисправности, возникшие при перевозке багажа;
- ответственность перевозчика при рассмотрении и решении вопроса неисправностей, возникших при перевозке багажа

18. Багажный манифест, назначение и заполнение

- назначение документа «Багажный манифест»;
- порядок заполнения документа «Багажный манифест»;
- основные сведения, необходимые для документа «Багажный манифест»;
- порядок приема-сдачи багажа на основании документа «Багажный манифест»;
- оформления неисправностей, возникших при перевозке багажа, в документе «Багажный манифест»

19. Оформление груза. Грузовая накладная

- документ «Грузовая накладная» для оформления груза;
- назначение документа «Грузовая накладная»;
- порядок заполнения документа «Грузовая накладная»;
- прием груза к перевозке: доставка в аэропорт, габариты, масса, категория;
- необходимые документы на отправляемый груз в зависимости от его характера;
- требования для приема различных категорий груза к перевозке: опасного, скоропортящегося, с сопровождающим и т.д.
- решение вопроса отправки груза по партиям и отправкам

20. Грузовой манифест, назначение и заполнение

- назначение документа «Грузовой манифест»;
- порядок заполнения документа «Грузовой манифест»;
- основные сведения, необходимые для документа «Грузовой манифест»;
- порядок приема-сдачи груза на основании документа «Грузовой манифест»;
- Оформление неисправностей, возникших при перевозке груза, в документе «Грузовой манифест»

21.Требования к упаковке и маркировке грузов

- транспортная маркировка: основные надписи;
- транспортная маркировка: дополнительные надписи;
- транспортная маркировка: информационные надписи;
- специальная маркировка;
- маркировка перевозчика;
- требования к упаковке груза;
- виды упаковки для груза;
- тара и упаковка для груза с объявленной ценностью;
- отказ в перевозке груза в случаях неудовлетворительной упаковки и маркировки

22.Перевозка скоропортящихся грузов

- определение понятию «скоропортящийся груз»;
- виды по группам скоропортящегося груза;
- доброкачественность скоропортящегося груза, ее подтверждение;
- необходимая документация для скоропортящегося груза;
- сведения необходимые для перевозки скоропортящегося груза;
- причины отказа приема к перевозке скоропортящегося груза;

23.Перевозка грузов с сопровождающими

- грузы, требующие сопровождения во время перевозки воздушным транспортом;
- оформление грузовой накладной на груз с сопровождающим;
- обязанности сопровождающего груз во время перевозки воздушным транспортом;
- обязанности перевозчика при следовании груза с сопровождающим;
- прием-сдача груза во время перевозки с сопровождающим;
- перевозочные документы при следовании груза с сопровождающим

24.Порядок предъявления и сроки подачи претензий и исков

- обстоятельства и факты для подачи претензии пострадавшим;
- имущественная ответственность авиаперевозчика;
- удостоверение обстоятельств и фактов на право возмещения ущерба;
- составление коммерческого акта;
- срок подачи претензии и иска за недостачу или повреждение багажа или груза при внутренних и международных перевозках;
- срок подачи претензии в случае утраты груза на внутренних и международных перевозках;
- сроки рассмотрения претензий и исков

25.Платный багаж

- багаж, требующий обязательной оплаты за перевозку воздушным транспортом;
- оформление и порядок оплаты за багаж;
- необходимые документы для оформления оплаты за багаж;
- учет платного багажа при расчете предельной коммерческой загрузки на рейсы

26.Коммерческий акт о неисправностях при перевозке багажа и груза

- назначение документа «коммерческий акт» при перевозке багажа или груза;

- обстоятельства и факты для составления коммерческого акта;
- основания для составления коммерческого акта при перевозке багажа или груза;
- лица, составляющие и подписывающие коммерческий акт при его составлении во время перевозки багажа или груза;
- коммерческий акт – юридический документ, определяющий имущественную ответственность перевозчика;
- производство экспертизы в случае повреждения багажа или груза;

27.Перевозка детей на международных авиалиниях

- льготные тарифы для перевозки детей в возрасте до 2-х (5-ти) лет на международных и внутренних перевозках;
- условия перевозки детей в возрасте до 2-х (5-ти) лет на внутренних и международных перевозках;
- льготные тарифы для перевозки детей в возрасте от 2-х (5-ти) до 12 лет на внутренних и международных перевозках;
- условия перевозки детей в возрасте от 2-х (5-ти) до 12 лет на внутренних и международных перевозках;
- порядок оформления детей на внутренних и международных перевозках;
- перевозочные документы для перевозки детей на внутренних и международных перевозках

28.Организация и технология обслуживания вылетающих пассажиров

- контроль САБ перед регистрацией авиапассажиров на вылет;
- необходимость и порядок прохождения таможенного контроля перед вылетом;
- регистрация пассажиров и оформление багажа на вылетающий рейс;
- необходимость и порядок прохождения санитарно-карантинного, ветеринарного, фитоконтролей перед вылетом ВС;
- прохождение паспортного контроля перед вылетом самолета;
- прохождение специального контроля пассажирами и ручной клади (досмотр) перед вылетом в аэропорте отправления;
- нахождение авиапассажиров в стерильной зоне перед посадкой на борт ВС;
- перевозочные документы, необходимые для оформления к перевозке на авиапассажиров, багаж и ручную кладь

29.Перевозка депортированных пассажиров

- определение понятию «депортированный пассажир»;
- пункт назначения для депортированного пассажира;
- причины депортации для пассажиров;
- обязанности перевозчика при организации депортации пассажира;
- перевозочные документы и порядок оплаты за перевозку депортированного пассажира;
- порядок следования депортированного пассажира (размещение в самолете; аэропорт назначения)

30.Перевозка груза с объявленной ценностью

- определение понятию «ценный груз»;
- порядок объявления ценности на груз;
- упаковка и маркировка груза с объявленной ценностью;
- оформление перевозочных документов на груз с объявленной ценностью;
- оформление грузовой накладной на груз с объявленной ценностью;
- порядок приема-сдачи груза с объявленной ценностью;
- порядок оплаты за перевозку груза с объявленной ценностью.

П Е Р Е Ч Е Н Ь
Экзаменационных вопросов по дисциплине «Организация и управление
авиационными перевозками».
специальность 080501 « Менеджмент на воздушном транспорте»

1. Перевозочная документация на перевозку пассажиров и багажа.
2. Виды и причины отказа пассажира от перевозки.
3. Отказ пассажиру в воздушной перевозке, причины отказа.
4. Предполетный досмотр. Личный досмотр.
5. Пассажирский авиабилет: бумажный, электронный.
6. Договор о воздушной перевозке, обязанности и права перевозчика.
7. Организация и технология обслуживания прилетевших пассажиров.
8. Бронирование. Подтверждение бронирования.
9. Перевозка пассажиров ЛОВЗ.
10. Перевозка не сопровождаемых детей.
11. Зарегистрированный и не зарегистрированный багаж.
12. Перевозка животных и птиц.
13. Ответственность перевозчика при перевозке багажа.
14. Багаж сверхнормативный и не габаритный.
15. Требования к упаковке, содержимому багажа.
16. Организация розыска и досылки багажа.
17. Неисправности при перевозке багажа.
18. Багажный манифест, назначение и заполнение.
19. Оформление груза. Грузовая накладная.
20. Грузовой манифест, назначение и заполнение.
21. Требования к упаковке и маркировке грузов.
22. Перевозка скоропортящихся грузов.
23. Перевозка грузов с сопровождающими.
24. Порядок предъявления и сроки подачи претензий и исков.
25. Платный багаж.
26. Коммерческий акт о неисправностях при перевозке багажа и груза.
27. Перевозка детей на международных авиалиниях.
28. Организация и технология обслуживания вылетающих пассажиров.
29. Перевозка депортированных пассажиров.
30. Перевозка груза с объявленной ценностью.

Основная литература:

1. Воздушный Кодекс КР
2. Авиационные правила Кыргызской Республики (АПКР 20)
3. В.Г. Афанасьев « Коммерческая эксплуатация международных воздушных линий» 1996г.
4. Котлер Ф. «Основы маркетинга» 1990г.
5. Викентьев И.Л. «Приемы рекламы и PublicRelation» 1995г.
6. Григорул В.У. «Организация перевозок на внутренних и международных воздушных линиях» 2002г.
7. Павлова И.П. Раманович В.К. «Сервисная деятельность» 2012г.
8. Стогар В.П. Федотова Н.С. « Коммерческая деятельность на воздушном транспорте» 1990 г.

Интернет-ресурсы:

1. Конвенция о международной ГА. ДОС. 7300/9 2006г.
2. Организация воздушного движения. ДОС. 4444/501 2007г.
3. Руководство по аэропортовым службам. ДОС. 9137/ часть 7, часть 9 1991г.
4. Руководство по экономике аэропортов. ДОС. 9562 2006 г.

Составитель: _____Эргешова Ж.М.