

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
« 30 » августа 2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОСОБЕННОСТИ ЭКОНОМИКИ ТРУДА ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):  
**Производственный сервис**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## 1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по основам проектирования трудовых процессов, организации оплаты и стимулирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

Целями освоения дисциплины «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» являются формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов принятия плановых и управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по особенностям экономики труда по видам деятельности в производственном сервисе; приобретение умений применять полученные знания в области экономики труда по видам сервисной деятельности на современном авиапредприятии и на предприятиях производственного сервиса.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов представления об организации нормирования и оплаты труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта как о науке;
- формирование у студентов представления о проблематике основных разделов организации нормирования и стимулирования труда, экономических основах функционирования предприятий производственного сервиса и их подразделений в сфере воздушного транспорта в процессе оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;
- формирование у студентов базовых понятий о закономерностях и конкретных особенностях проектирования и методах организации и нормирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта, об основах экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере воздушного транспорта;
- формирование у студентов представления о технологии процесса сервиса, о методике развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;
- формирование у студентов базовых понятий о механизме организации контроля качества процесса сервиса, о параметрах технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, о методах нормирования труда, о

формах организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;

– формирование у студентов навыков по разработке и реализации первоочередных мер, направленных на стимулирование труда в соответствии с результатами работы сотрудников на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;

– приобретение навыков применения методов нормирования и стимулирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;

– приобретение студентами практических навыков анализа и сопоставления различных форм и систем организации оплаты труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

Дисциплина «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплины: «Экономика», «Введение в профессию», «Роль и место услуг в современной экономике», «Менеджмент в сервисе», «Основы функционирования систем сервиса», «Грузоведение».

Дисциплина «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте», «Экономика сервиса», «Страховая деятельность на транспорте».

Дисциплина «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» изучается в 5 семестре.

## **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью использовать основы экономических знаний	Знать: - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)</p>	<p>сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>
<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизм организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		5
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	56	56
лекции	28	28
практические занятия	28	28
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовой проект (работа)	—	—

Наименование	Всего часов	Семестр
		5
Самостоятельная работа студента	43	43
Промежуточная аттестация:	9	9
самостоятельная работа по подготовке к зачёту с оценкой	9	9

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-2	ПК-12		
Тема 1. Основы экономики труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	6	+	—	—	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Характеристика видов деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте	4	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 3. Особенности научной организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте	5	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 4. Разделение и кооперация труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	12	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Организация рабочих мест и трудового процесса по видам деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Приемы, методы, условия и дисциплина труда на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте	7	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Формы организации труда и их эффективность на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	7	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Управление организацией труда	6	+	+	+	Л, ПЗ,	УО,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-2	ПК-12		
на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта					СРС	Сщ
Тема 9. Сущность, содержание и значение нормирования труда, обоснование норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	7	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Производственный, трудовой процессы и затраты рабочего времени на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Нормы и нормативные материалы по труду на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	7	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Методы нормирования труда и обоснования норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	7	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Организация заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	12	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, З, Сщ
Тема 14. Формы организации заработной платы и направления совершенствования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	7	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	99					
Промежуточная аттестация	9					
Всего по дисциплине	108					

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, З – задание, Сщ – сообщение.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Основы экономики труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 2. Характеристика видов деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте	2	—	—	—	2	—	4
Тема 3. Особенности научной организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте	2	—	—	—	3	—	5
Тема 4. Разделение и кооперация труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	6	—	12
Тема 5. Организация рабочих мест и трудового процесса по видам деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 6. Приемы, методы, условия и дисциплина труда на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 7. Формы организации труда и их эффективность на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 8. Управление организацией труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 9. Сущность, содержание и значение нормирования труда, обоснование норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 10. Производственный, трудовой процессы и затраты рабочего времени на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 11. Нормы и нормативные материалы по труду на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 12. Методы нормирования труда и обоснования норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 13. Организация заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	6	—	12
Тема 14. Формы организации заработной платы и направления совершенствования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Итого за семестр 5	28	28	—	—	43	—	99
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Итого по дисциплине							108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Основы экономики труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения дисциплины, ее место и роль в системе подготовки бакалавра. Построение и последовательность обучения дисциплине, отчетность по дисциплине, рекомендации по выполнению самостоятельной работы, сущность и значение организации труда, задачи и основные направления организации труда. Принципы и методы организации труда на предприятии производственного

сервиса в сфере воздушного транспорта. Особенности организации предприятий в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте. Виды предприятий сферы производственного сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы организации труда на предприятиях сферы производственного сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Характеристика видов деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства (для самостоятельного изучения). Характеристика видов деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях. Причины и факторы ускоренного развития предприятий производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика (для самостоятельного изучения). Характеристики сектора услуг в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге (для самостоятельного изучения). Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления производственных услуг в сфере воздушного транспорта, соответствующих требованиям потребителей (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 3. Особенности научной организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Понятие научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Исторический аспект становления и

развития научной организации труда в России (для самостоятельного изучения). Задачи и функции научной организации труда. Принципы научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Возрастание значения научной организации труда в сфере производственного сервиса на транспорте в современных условиях (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Разделение и кооперация труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Сущность и виды разделения и кооперации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Формы организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Структура предприятия сферы производственного сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Типы и методы организации выполнения услуг по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Разделение и кооперация труда руководителей, специалистов и служащих по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Технологии процесса производственного сервиса в сфере воздушного транспорта, методика развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сферы производственного сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 5. Организация рабочих мест и трудового процесса по видам деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Рабочие места, их виды и основы организации в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте. Основные направления организации рабочих мест по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Аттестация рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и показатели качества услуг и продукции в сфере производственного сервиса по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Содержание трудового процесса и принципы его организации на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура производственно - трудового процесса в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы организации обслуживания потребителя по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы и приемы труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность условий труда и их виды по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Режимы труда и отдыха по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Процесс предоставления услуг на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Приемы, методы, условия и дисциплина труда на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте**

Значение приёмов и методов труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Выявление и изучение рациональных приёмов и методов труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проектирование и использование рациональных приёмов и методов труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Классификация факторов, определяющих условия труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Воздействие факторов внешней производственной среды на работоспособность и здоровье работников, меры по улучшению условий труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность и значение дисциплины труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Пути и методы укрепления дисциплины труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Формы организации труда и их эффективность на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Понятие о формах организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Классификация форм организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Разновидность бригадной формы организации труда (для самостоятельного изучения). Особенности командной формы организации труда (для самостоятельного изучения). Законы развития организации труда. Условия эффективности форм организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 8. Управление организацией труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Анализ уровня организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Методы определения экономической эффективности мероприятий научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Планирование работы по научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация работы по научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 9. Сущность, содержание и значение нормирования труда, обоснование норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Сущность нормирования труда. Содержание и значение нормирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Функции и принципы нормирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Обоснованность норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Роль нормирования в организации и оплате труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 10. Производственный, трудовой процессы и затраты рабочего времени на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Производственный процесс, его содержание и виды. Трудовой процесс на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта: производственная операция и её элементы (для самостоятельного изучения). Структура затрат рабочего времени на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Рабочее время и его классификация по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Методы изучения затрат рабочего времени и их особенности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

## **Тема 11. Нормы и нормативные материалы по труду на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Понятие норм затрат труда. Виды норм затрат труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Состав нормы труда. Нормативы для нормирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

## **Тема 12. Методы нормирования труда и обоснования норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Методы нормирования труда и их особенности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Установление, замена и пересмотр норм труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация нормирования труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Оценка уровня и напряженности норм труда и их особенности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 13. Организация заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Сущность и функции заработной платы. Содержание и принципы организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные элементы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Формы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности регулирования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 14. Формы организации заработной платы и направления совершенствования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация премирования работников на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта по видам деятельности. Система надбавок и доплат на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность бестарифной формы организации оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды

бестарифных систем организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Анализ организации оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Направления совершенствования организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Экономика труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 2. «Сущность и виды разделения и кооперации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 3. «Формы организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
5	Практическое занятие № 4. «Основные направления организации рабочих мест по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 5. «Классификация факторов, определяющих условия труда на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 6. «Понятие о формах организации труда на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте»	2
8	Практическое занятие № 7. «Анализ уровня организации труда на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие № 8. «Функции и принципы нормирования труда в сфере сервиса на предприятии производственного сервиса на	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	воздушном транспорте»	
10	Практическое занятие № 9. «Производственный процесс, его содержание и виды на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте»	2
11	Практическое занятие № 10. «Нормативы для нормирования труда на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте»	2
12	Практическое занятие № 11. «Методы нормирования труда и их особенности на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте»	2
13	Практическое занятие № 12. «Сущность и функции заработной платы»	2
13	Практическое занятие № 13. «Содержание и принципы организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению заданий	2
14	Практическое занятие № 14. «Формы и системы оплаты труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
Итого по дисциплине		28

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы экономики труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	2



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Характеристика видов деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	2
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности научной организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	3
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Разделение и кооперация труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	6
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация рабочих мест и трудового процесса по видам деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Приемы, методы, условия и дисциплина труда на	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>предприятия производственного сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Формы организации труда и их эффективность на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление организацией труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность, содержание и значение нормирования труда, обоснование норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Производственный, трудовой процессы и затраты</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>рабочего времени на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормы и нормативные материалы по труду на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Методы нормирования труда и обоснования норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению заданий.</p>	6
14	1. Изучение теоретического материала по теме:	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>«Формы организации заработной платы и направления совершенствования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
Итого по дисциплине		43

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Богданов, А. А. **Краткий курс экономической науки** [Электронный ресурс] / А.А. Богданов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2014. — 205 с. — ISBN 978-5-507-39780-8 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/50610/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

2 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

б) дополнительная литература:

3 Кошелева, Т.Н. **Комплект тестовых заданий для семинарских и практических занятий по ЭКОНОМИКЕ** [Текст]: методические рекомендации по подготовке к семинарским и практическим занятиям для студентов всех факультетов и всех форм обучения / Т. Н. Кошелева, А. Л. Потехин. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2015. – 48 с. ISBN 978-5-60000-145-9. Количество экземпляров 20.

4 Слюсарь Э.В. **Экономика и социология труда: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [электронный ресурс, текст]** / Э. В. Слюсарь, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2012. - 150с. Количество экземпляров 240.



в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

12 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

15 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

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

16 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития знаний в сфере экономики труда по видам деятельности в сервисе в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе». Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе»

с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.



## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой в пятом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, задания и темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Роль выполнения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами выполнения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью выполнения студентами системы заданий. Таким образом, выполнения заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов

решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта с оценкой в 5 семестре. Зачёт с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт с оценкой предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт с оценкой. К моменту сдачи зачёта с оценкой должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

### **9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачёт с оценкой (5 семестр)

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	2,4	3,5	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	2	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 2	2,2	3,5	3	—
Практическое занятие 3	2,2	3,5	4	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 4	2,2	3,5	5	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	5	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 5	2,2	3,5	6	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 6	2,2	3,5	7	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 7	2,2	3,5	8	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 8	2,2	3,5	9	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 9	2,2	3,5	10	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 10	2,2	3,5	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 11	2,2	3,5	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 12	2,2	3,5	13	—
Практическое занятие 13	2,2	3,5	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 14	2,2	3,5	14	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	—	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале</b>				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

## **9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,2 балла (по 1 практическому занятию – 2,4 балла). Сообщение – до 1 балла (по 1, 3 и 13 практическим занятиям – до 0,8 баллов). Решение заданий – до 0,2 баллов. Устный опрос - до 0,3 балла. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,2 баллов.

## **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

## **9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам**

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Субъекты и объекты сервисной деятельности.
2. Виды оказания услуг.
3. Сущность экономической деятельности общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика»:

1. Блага. Потребности, ресурсы.
2. Экономический выбор.
3. Рынок. Спрос и предложение.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Роль и место услуг в современной экономике»:

1. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности.
2. Рынок услуг: сущность, особенности формирования и функционирования, границы рыночного оборота услуг, факторы развития.
3. Государственное регулирование сферы услуг.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Отличительные черты современного менеджмента.
2. Миссия организации и ее выбор.
3. Модели стилей руководства, предложенные Рэнсисом Лайкертом.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса»:

1. Техническая система, ее элементы, структура.
2. Машины и их классификация.
3. Механизм и его элементы.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Грузоведение»:

1. Классификация грузов.
2. Качество грузов. Методы определения качества.
3. Факторы, влияющие на грузы (внешние факторы).

### **9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы;</p> <p>Технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских</p>	<p>Знание ключевых категорий экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Технологий процесса сервиса,</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы;</p> <p>Механизм организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы.</p>	<p>методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Процесса организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
Уметь	<p>Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Разрабатывать технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с</p>	<p>Умение основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Осуществления технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта; Организовать контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы.</p>	<p>нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;  Осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
Владеть	<p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы;  Способностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их</p>	<p>Владение навыками использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;  Способностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы;</p> <p>Навыками организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы.</p>	<p>нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>

Максимальное количество баллов, полученных за зачет с оценкой – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачета с оценкой считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета с оценкой или неявке по неуважительной причине на зачет с оценкой зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет с оценкой.

Оценка за зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

*3 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

*4 балла:* ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом



студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

*6 баллов:* ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

*7 баллов:* ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;

*9 баллов:* систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность;

*10 баллов:* ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Выполнение заданий оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*9 баллов:* задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*8 баллов:* задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

*7 баллов:* задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

*6 баллов:* задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная

интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*5 баллов:* задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*3 балла:* задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*2 балла:* задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*1 балл:* задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Тема 1. Основы экономики труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения дисциплины.

2. Место и роль дисциплины в системе подготовки бакалавра.

3. Сущность и значение организации труда.

4. Задачи и основные направления организации труда.

5. Принципы и методы организации труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности организации предприятий в сфере сервиса на воздушном транспорте.

2. Виды предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.

3. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

4. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности.

5. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности и методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 2. Характеристика видов деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства.

3. Характеристика видов деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях.

5. Причины и факторы ускоренного развития предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика.

2. Характеристики сектора услуг в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге.

3. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в сфере воздушного транспорта, соответствующих требованиям потребителей.

4. Технологии процесса сервиса, методика развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности.

5. Методы нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Особенности научной организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие научной организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Исторический аспект становления и развития научной организации труда в России.

3. Задачи и функции научной организации труда.

4. Принципы научной организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Возрастание значения научной организации труда в сфере сервиса на транспорте в современных условиях.

2. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности.

3. Методы нормирования труда, формы организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 4. Разделение и кооперация труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность и виды разделения и кооперации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Формы организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Структура предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Типы и методы организации выполнения услуг по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Разделение и кооперация труда руководителей, специалистов и служащих по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Технологии процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, методика развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

4. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, формы организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.

*Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль разделения и кооперации труда в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и каковы перспективы и тенденции развития. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования инструментов и категорий разделения и кооперации труда, оперируя знаниями типов и методов организации выполнения услуг по видам деятельности управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Использование видов разделения и кооперации труда в экономике развитых стран в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.

2. Развитие типов и методов организации выполнения услуг по видам деятельности в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.

3. Применение форм организации труда в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли в РФ и в других странах.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Роль и место разделения и кооперации труда в экономике развитых стран в процессе управления предприятиями сервиса, в том числе в процессе оценки эффективности результатов деятельности.
2. Типы и методы организации выполнения услуг по видам деятельности в процессе организации сервисной деятельности, организации контактной зоны предприятия сервиса и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
3. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сферы сервиса как инструмент разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 5. Организация рабочих мест и трудового процесса по видам деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Рабочие места, их виды и основы организации в сфере сервиса на воздушном транспорте.
2. Основные направления организации рабочих мест по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Аттестация рабочих мест на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Понятие и показатели качества услуг и продукции в сфере сервиса по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Содержание трудового процесса и принципы его организации на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Структура производственно - трудового процесса в сфере сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Основы организации обслуживания потребителя по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Методы и приемы труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Сущность условий труда и их виды по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Режимы труда и отдыха по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Процесс предоставления услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Тема 6. Приемы, методы, условия и дисциплина труда на предприятии производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Значение приёмов и методов труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Выявление и изучение рациональных приёмов и методов труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Проектирование и использование рациональных приёмов и методов труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Классификация факторов, определяющих условия труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Воздействие факторов внешней производственной среды на работоспособность и здоровье работников, меры по улучшению условий труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Режимы труда и отдыха на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Сущность и значение дисциплины труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Пути и методы укрепления дисциплины труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 7. Формы организации труда и их эффективность на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие о формах организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Классификация форм организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Разновидность бригадной формы организации труда.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности командной формы организации труда.

2. Законы развития организации труда.

3. Условия эффективности форм организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Управление организацией труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Анализ уровня организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Методы определения экономической эффективности мероприятий научной организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Планирование работы по научной организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Организация работы по научной организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Сущность, содержание и значение нормирования труда, обоснование норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность нормирования труда.

2. Содержание и значение нормирования труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Функции и принципы нормирования труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Обоснованность норм затрат труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Роль нормирования в организации и оплате труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 10. Производственный, трудовой процессы и затраты рабочего времени на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Производственный процесс, его содержание и виды.

2. Трудовой процесс на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: производственная операция и её элементы.

3. Структура затрат рабочего времени на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Рабочее время и его классификация по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Методы изучения затрат рабочего времени и их особенности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 11. Нормы и нормативные материалы по труду на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие норм затрат труда.

2. Виды норм затрат труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Состав нормы труда.
2. Нормативы для нормирования труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 12. Методы нормирования труда и обоснования норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Методы нормирования труда и их особенности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Установление, замена и пересмотр норм труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация нормирования труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Оценка уровня и напряженности норм труда и их особенности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 13. Организация заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность и функции заработной платы.
2. Содержание и принципы организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Основные элементы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Формы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Основы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Особенности регулирования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Типовое задание*

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



2. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и раскройте этапы этого механизма.

3. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте этапы формирования механизма организации контактной зоны предприятия сервиса.

Тема 14. Формы организации заработной платы и направления совершенствования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Организация премирования работников на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта по видам деятельности.

3. Система надбавок и доплат на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Сущность бестарифной формы организации оплаты труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Виды бестарифных систем организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Анализ организации оплаты труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Направления совершенствования организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

**Примерный перечень вопросов к зачёту с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе»**

1. Принципы и методы организации труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности организации предприятий в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте.

3. Виды предприятий сферы производственного сервиса на воздушном транспорте.

4. Основы организации труда на предприятиях сферы производственного сервиса на воздушном транспорте.

5. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства.
8. Характеристика видов деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
9. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях.
10. Причины и факторы ускоренного развития предприятий производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
11. Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика.
12. Характеристики сектора услуг в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге.
13. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления производственных услуг в сфере воздушного транспорта, соответствующих требованиям потребителей.
14. Технологии процесса сервиса, методика развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
15. Механизм организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
16. Понятие научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
17. Исторический аспект становления и развития научной организации труда в России.
18. Задачи и функции научной организации труда.
19. Принципы научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
20. Возрастание значения научной организации труда в сфере производственного сервиса на транспорте в современных условиях.
21. Сущность и виды деления и кооперации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

22. Формы организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
23. Структура предприятия сферы производственного сервиса на воздушном транспорте.
24. Типы и методы организации выполнения услуг по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
25. Разделение и кооперация труда руководителей, специалистов и служащих по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
26. Технологии процесса производственного сервиса в сфере воздушного транспорта, методика развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
27. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сферы производственного сервиса на воздушном транспорте.
28. Рабочие места, их виды и основы организации в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте.
29. Основные направления организации рабочих мест по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
30. Аттестация рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
31. Понятие и показатели качества услуг и продукции в сфере производственного сервиса по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
32. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
33. Содержание трудового процесса и принципы его организации на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
34. Структура производственно - трудового процесса в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте.
35. Основы организации обслуживания потребителя по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
36. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
37. Методы и приемы труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
38. Сущность условий труда и их виды по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
39. Режимы труда и отдыха по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
40. Процесс предоставления услуг на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта, в том числе в соответствии с

требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

41. Значение приёмов и методов труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

42. Выявление и изучение рациональных приёмов и методов труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

43. Проектирование и использование рациональных приёмов и методов труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

44. Классификация факторов, определяющих условия труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

45. Воздействие факторов внешней производственной среды на работоспособность и здоровье работников, меры по улучшению условий труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

46. Режимы труда и отдыха на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

47. Сущность и значение дисциплины труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

48. Пути и методы укрепления дисциплины труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

49. Понятие о формах организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

50. Классификация форм организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

51. Разновидность бригадной формы организации труда.

52. Особенности командной формы организации труда.

53. Законы развития организации труда.

54. Условия эффективности форм организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

55. Анализ уровня организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

56. Методы определения экономической эффективности мероприятий научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

57. Планирование работы по научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

58. Организация работы по научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

59. Сущность нормирования труда.

60. Содержание и значение нормирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

61. Функции и принципы нормирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

62. Обоснованность норм затрат труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
63. Роль нормирования в организации и оплате труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
64. Производственный процесс, его содержание и виды.
65. Трудовой процесс на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта: производственная операция и её элементы.
66. Структура затрат рабочего времени на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
67. Рабочее время и его классификация по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
68. Методы изучения затрат рабочего времени и их особенности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
69. Понятие норм затрат труда.
70. Виды норм затрат труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
71. Состав нормы труда.
72. Нормативы для нормирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
73. Методы нормирования труда и их особенности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
74. Установление, замена и пересмотр норм труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
75. Организация нормирования труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
76. Оценка уровня и напряженности норм труда и их особенности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
77. Сущность и функции заработной платы.
78. Содержание и принципы организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
79. Основные элементы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
80. Формы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
81. Основы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
82. Особенности регулирования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
83. Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
84. Содержание тарифной системы.

85. Формы и системы оплаты труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

86. Организация премирования работников на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта по видам деятельности.

87. Система надбавок и доплат на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

88. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

89. Сущность бестарифной формы организации оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

90. Виды бестарифных систем организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

91. Анализ организации оплаты труда по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

92. Направления совершенствования организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой) по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе»**

1. Проведите оценку эффективности результатов деятельности сервисной организации в сфере воздушного транспорта, в том числе анализ формы организации труда и ее эффективности, применяемых методов нормирования труда, форм организации заработной платы (на конкретном примере).

2. Охарактеризуйте этапы сервисного обслуживания и технологию процесса сервиса в аэропорту при организации обслуживания в VIP-зоне с учетом требований потребителя, охарактеризуйте формы организации труда и проведите анализ их эффективности, какие методы нормирования труда применяются в данном процессе, охарактеризуйте возможные формы организации заработной платы.

3. Охарактеризуйте процесс организации контактной зоны предприятия сервиса, в том числе возможные формы организации труда, применяемые методы нормирования труда, формы организации заработной платы.

4. Охарактеризуйте этапы в процессе организации контроля качества параметров технологических процессов, используемых ресурсов предприятия производственного сервиса, раскройте методы нормирования труда и формы организации заработной платы на примере конкретного предприятия производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

## 10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области экономики труда.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой

системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета с оценкой.

Практические занятия по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования экономических явлений, о способов и средств решения экономических проблем.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача –



научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т.п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета с оценкой в пятом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и задания по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» приведен в п. 9.6.


Рабочая программа дисциплины «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«14» сентября 2016 года, протокол № 6.

Разработчики:

\_\_\_\_\_  
д.э.н., доцент

 Вакеев А.Б.  
\_\_\_\_\_  
Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

\_\_\_\_\_  
д.э.н., доцент

 Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

\_\_\_\_\_  
д.э.н., доцент

 Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «10» сентября 2016 года, протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).