

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

Кошелева Т. Н., Бирюкова А. В.

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

**по подготовке к семинарским занятиям
по дисциплине**

РОЛЬ И МЕСТО СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2018

УДК 338

Кошелева Т. Н. Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям [Текст] / Т. Н. Кошелева, А. В. Бирюкова – СПб.: Изд-во "КультИнформПресс", 2018. - 24 с.

Учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» рассмотрены и обсуждены на заседании кафедры «Социально-экономических дисциплин и сервиса», протокол № 6 от «25» декабря 2017 г.

РЕЦЕНЗЕНТ: д.э.н., профессор Бургонов О. В.

В учебном пособии по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» рассмотрены вопросы по основам оказания сервисных услуг на воздушном транспорте, о субъектах и объектах процесса оказания сервисных услуг, о методах и инструментах организации оказания сервисных услуг на воздушном транспорте. Учебное пособие может быть использовано в качестве пособия по подготовке к зачёту по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» по подготовке бакалавров в Санкт-Петербургском государственном университете гражданской авиации.

ISBN

© Кошелева Т.Н., Бирюкова А. В. текст, 2018

© Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации,
2018

СОДЕРЖАНИЕ

Методических рекомендаций по изучению дисциплины и планы семинарских занятий

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины	4
2. Вопросы и тестовые задания для подготовки к семинарским занятиям	5
3. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям	16
4. Перечень вопросов к зачету для проведения промежуточного контроля по дисциплине	17
5. Самостоятельная работа студентов	19
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	22

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи дисциплины

Учебная дисциплина «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по оказанию сервисных услуг на воздушном транспорте, о субъектах и объектах процесса оказания сервисных услуг, о методах и инструментах организации оказания сервисных услуг на воздушном транспорте.

Целями освоения дисциплины «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» являются формирование у студентов теоретических основ о роли и месте сферы услуг в современной системе разделения и кооперации труда, включая понимание ими сущности новых тенденций в структурных сдвигах в производстве услуг и приобретение навыков самостоятельного анализа механизмов преобразований в отдельных отраслях услуг, а также овладение студентами формами и методами самостоятельного углубления и совершенствования знаний по данной дисциплине; приобретение умений применять полученные знания в области сервисных услуг на современном авиапредприятии.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов понимания особенностей процесса эволюции общественного производства и роли информационного фактора в развитии человеческого общества, а также особенностей функционирования регионального и национального рынков услуг при вынесении суждений и принятии решений;
- приобретение студентами практических навыков использования принципов функционирования рынка услуг и основ государственного регулирования этого процесса;
- формирование у студентов навыков работы с методикой оценки экономической эффективности процесса организации сервисной деятельности в различных отраслях сферы услуг, т. ч. сервиса на воздушном транспорте;
- формирование у студентов навыков изучения процесса организации сервисной деятельности и определения путей повышения её эффективности.

Курс «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» тесно связан со многими дисциплинами, такими как «Экономика», «Туристско-рекреационное проектирование на воздушном транспорте», «Организация международного туризма на воздушном транспорте» и т.д.

2. ВОПРОСЫ И ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Тема 1. Цивилизационный подход: структурная эволюция общественного производства и роль информационного фактора в развитии современного общества (Опрос) (ОК-2)

Вопросы:

1. Охарактеризуйте современные подходы к решению проблемы развития человеческого общества.
2. Раскройте эволюцию технологических укладов, их виды и основные признаки.
3. Раскройте сущность социально-экономических типов человеческих обществ.
4. Раскройте сущность понятия экономика информационного общества.
5. Охарактеризуйте понятие сервиса в информационном обществе
6. Раскройте сущность стратегии развития информационного общества в России.
7. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

Тема 2. Сектор услуг в современном обществе, его динамика и структура (Тестовые задания. Опрос) (ОК-2, ПК-1, ПК-11)

Тестовые задания:

1. Существенной характеристикой организационной модели обслуживания потребителей является...:
 - a) Тип организации обслуживания.
 - b) Стратегия.
 - c) Главная организационная задача.
 - d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.
 - e) Тип организации обслуживания, стратегия.
2. Какие есть типы организации обслуживания потребителей:
 - a) Традиционный и рыночный.
 - b) Традиционный и переходной.
 - c) Рыночный и переходной.
 - d) Рыночный и смешанный.
 - e) Традиционный, переходной, рыночный.
3. Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:
 - a) Тактика.
 - b) Практика.
 - c) График.
 - d) Схема.
 - e) Модель.
4. Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:
 - a) Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
 - b) Большое количество фирм с небольшим штатом.
 - c) Большое количество фирм с маленьким штатом.

- d) Большое количество фирм со средним штатом.
 - e) Маленькое количество фирм со средним штатом.
5. Для группы сотрудников (менеджеров, рабочих и др. . в сервисных фирмах составляется:
- a) Программы отдыха.
 - b) Программы командировок.
 - c) Временные программы.
 - d) Сетевые планы.
 - e) Программы обучения и развития.
6. Надежность относится к понятию:
- a) Достоверность.
 - b) Долговечность.
 - c) Индекса.
 - d) Ремонта.
 - e) Качества.
7. В современном рабочем мире не предполагается:
- a) Сельскохозяйственные услуги.
 - b) Телекоммуникации.
 - c) Виртуальные офисы.
 - d) Реинжиниринг.
 - e) Реконструкция.
8. Какие виды услуг не предлагает сфера сервиса:
- a) Образование.
 - b) Банковские.
 - c) Ветеринарные.
 - d) Образование, банковские.
 - e) Орошение земель.
9. Компонент, который убеждает в достоинствах услуги, мотивирует к определённым действиям в определённое время:
- a) Коммуникация.
 - b) Персонал.
 - c) Служащие.
 - d) Интеграция.
 - e) Дифференциация.
10. Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:
- a) Рыночный.
 - b) Операционный.
 - c) Переходной.
 - d) Традиционный.
 - e) Императивный.
11. Внимательное отношение – это...:
- a) Хорошая, довольно хорошая и очень взыскательная работа.
 - b) Плохая взыскательная работа.
 - c) Сложный, довольно сложный процесс с большим диапазоном внимания.

- d) Утомительная, довольно утомительная работа.
- e) Непрерывный, имеющий очень высокую частоту, процесс

Вопросы:

1. Раскройте сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.
2. Проведите анализ современных подходов к структурированию общественного производства.
3. Охарактеризуйте роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях.
4. Раскройте причины и факторы ускоренного развития сервиса.
5. Раскройте понятия качества, уровня и стиля жизни: понятие, сущность, динамика.
6. Охарактеризуйте роль сферы услуг в современных условиях.
7. Охарактеризуйте сектор услуг в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге
8. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса
9. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса

Тема 3. Занятость в секторе услуг: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития (Тестовые задания. Опрос) (ОК-2, ПК-1, ПК-11)

Тестовые задания:

1. Мера оплаты труда на предприятии является объектом государственного нормирования и регулирования. Верно ли это?
 - a) Да.
 - b) Нет.

2. Организация труда – это категория, связанная с любой отраслью народного хозяйства. Верно ли это?
 - a) Да.
 - b) Нет.

3. Производственная операция – это:
 - a) Часть производственного процесса.
 - b) Работа, выполняемая на разных станках разными рабочими.
 - c) Часть трудового процесса, выполняемая одним или группой рабочих на одном и том же рабочем месте при неизменном предмете труда.
 - d) Работы, выполняемые на одном станке разными исполнителями.

4. Можно ли согласиться с утверждением, что нередко основной «секрет» успеха в выполнении приема труда передовыми рабочими состоит в выработке автоматизма действия без специально направленного внимания.
 - a) Да.
 - b) Нет.

5. Условием устойчивости хронорядов является:
 - a) Фактический коэффициент устойчивости должен быть менее или равен нормативному.
 - b) Фактический коэффициент устойчивости больше нормативного.

- c) Нормативный коэффициент устойчивости меньше фактического коэффициента устойчивости.
- d) Нормативный коэффициент устойчивости больше фактического коэффициента устойчивости.

6. Уровень специализации рабочего места определяет тип производства, степень подвижности рабочего места, уровень механизации и характер труда на рабочем месте. Верно ли это?

- a) Да.
- b) Нет.

7. Какие существуют виды наблюдений?

- a) Хронометраж, фотография рабочего времени и фото хронометраж.
- b) Хронометраж, фотография рабочего времени и метод моментных наблюдений.
- c) Метод непосредственных замеров и метод моментных наблюдений.
- d) Метод непосредственных замеров, фотография рабочего времени и фото хронометраж.

8. При единичных и мелкосерийных типах производства необходимое оснащение на рабочее место может доставляться по мере необходимости.

Верно ли это?

- a) Да.
- b) Нет.

9. При какой форме организации труда наблюдается меньше случаев нарушения трудовой дисциплины труда.

- a) Коллективной.
- b) Индивидуальной.

10. Нормы труда требуют только технического обоснования. Верно ли это?

- a) Да.
- b) Нет.

11. Справедливо ли утверждение, что трудовой прием – законченная совокупность трудовых действий, непрерывно следующих друг за другом и имеющих определенное целевое назначение – выполнение части операций.

- a) Да.
- b) Нет.

12. Неравенство доходов – это ...

- a) различия в налогообложении доходов
- b) неравномерное распределение национального дохода между населением страны
- c) разница в доходах от собственности, предпринимательском доходе и трудовых доходах
- d) различия в уровне оплаты труда

13. “Полная занятость” – это ...

- a) абсолютное отсутствие безработицы
- b) уровень безработицы, равный сумме уровней фрикционной и структурной безработицы при нулевом уровне циклической безработицы

- c) когда число незанятых к наличной рабочей силе составляет 9-10%
- d) естественный уровень безработицы для конкретного государства

14. Кривая Лоренца показывает ..

- a) степень неравномерности персонального распределения доходов
- b) зависимость ставок налогообложения от уровня доходов
- c) динамику изменения доходов за период
- d) уровень доходов различных групп населения

15. Продление срока выплат пособий по безработице за счет увеличения дефицита госбюджета относится к мероприятиям ...

- a) политики предложения
- b) комбинированной политики
- c) фискальной политики
- d) кредитно-денежной политики

16. Изменения в уровне реальной заработной платы можно определить путем сопоставления номинальной заработной платы с динамикой ...

- a) уровня цен на товары и услуги
- b) нормы прибыли
- c) ставки налогообложения
- d) ставки банковского процента

17. Минимальный размер заработной платы устанавливается ...

- a) тарифным соглашением
- b) государством для госслужащих и предпринимателями для наемных работников
- c) государственным законом
- d) индивидуально для каждого работника

18. Потерявший работу из-за спада в экономике попадает в категорию безработных, охваченных ...

- a) фрикционной формой безработицы
- b) застойной формой безработицы
- c) циклической формой безработицы
- d) структурной формой безработицы

19. Если человек болен и не может работать, то он ...

- a) относится к числу неполных занятых
- b) не учитывается в составе рабочей силы
- c) рассматривается как потерявший возможность поступить на работу
- d) относится к числу безработных

Вопросы:

1. Рынок труда и современные концепции занятости населения.
2. Структурные сдвиги в занятости населения в информационном обществе.
3. Занятость в сфере услуг.
4. Основные тенденции динамики производительности труда в секторе услуг.
5. Сервисная модель занятости: сущность, основные характеристики, виды.
6. Социально-экономические аспекты перемещения занятости в сектор услуг в российской и региональной экономических системах.
7. Роль высокотехнологичных услуг в обеспечении занятости населения.

8. Этапы развития информационно-коммуникационных технологий и трансформация занятости.
9. Взаимосвязь инвестиций в человеческий капитал и темпов распространения высокотехнологичных услуг.
10. Развитие сферы высокотехнологичных услуг в российской и региональной экономике

Тема 4. Государственное регулирование сферы услуг (Тестовые задания. Опрос)
(ОК-2, ПК-1, ПК-11)

Тестовые задания:

1. Индексация доходов ...
 - a) стимулирует производительный труд
 - b) способствует уменьшению разрывов в доходах лиц различных социальных категорий
 - c) ведет к усилению социальной дифференциации
 - d) используется для поддержания уровня жизни лиц с фиксированными доходами

2. Личный доход – это ...
 - a) весь доход, предназначенный для личных расходов, после уплаты налогов
 - b) ВВП минус амортизация
 - c) стоимость произведенных за год товаров и услуг
 - d) доход, полученный домохозяйствами в течение данного года, включая сумму, которую составляют их налоги

3. Политика доходов в административно-командной экономике основывается на ...
 - a) распределении по потребностям
 - b) равном распределении на душу населения
 - c) нормативном распределении
 - d) распределении по труду

4. В коротком периоде при повышении уровня цен занятость возрастет, если ...
 - a) рост номинальной зарплаты отстает от роста уровня цен
 - b) рост реальной ставки зарплаты отстает от роста средней производительности труда
 - c) индексация заработной платы отстает от инфляции
 - d) повышается реальная ставка зарплаты

5. Добровольно уволившийся работник во время поиска новой работы подвержен ... форме безработицы
 - a) циклической
 - b) структурной
 - c) фрикционной
 - d) застойной

6. Эгалитарный принцип социальной справедливости подразумевает, что ...
 - a) справедливость устанавливается рынков
 - b) все члены общества получают равные блага
 - c) максимизируется полезность наименее обеспеченных лиц
 - d) максимизируется полезность всех членов общества

7. Правительство в текущем году увеличило расходы на образование населения за счет сокращения затрат на содержание государственного аппарата. Вследствие этого ...

- a) вырос реальный национальный доход текущего года
- b) возрос перманентный доход страны
- c) вырос номинальный национальный доход текущего года
- d) национальный доход возрастет в следующем году

8. Система обязательного социального страхования охватывает всех, кроме ...

- a) пенсионеров
- b) работающих по найму
- c) детей
- d) временно нетрудоспособных

9. Основной тенденцией политики доходов и заработной платы в экономически развитых странах является ...

- a) сокращение реальной заработной платы при увеличении числа получателей трансфертных платежей
- b) нарастание дифференциации доходов и сокращение социальных программ
- c) постепенное увеличение нормы заработной платы и повышение равномерности распределения доходов
- d) последовательное увеличение налога на прибыли, и увеличение трансфертных платежей

10. Государственная политика доходов в странах с рыночной экономикой – это ...

- a) поддержание сопоставимого уровня заработной платы в различных отраслях национальной экономики
- b) установление государством размера заработной платы и жалованья всем категориям занятых
- c) перераспределение доходов через систему налогов и социальных выплат с целью сглаживания социальных различий
- d) противодействие инфляции

11. Индекс потребительских цен может быть использован для того, чтобы оценить ...

- a) различия в рыночной стоимости “товарной корзины” двух разных временных периодов
- b) различия в уровнях цен двух разных стран
- c) различия между структурой производства в данном и предыдущем году
- d) разницу между уровнем оптовых и розничных цен

12. Продление срока выплат пособий по безработице за счет увеличения дефицита госбюджета относится к мероприятиям ...

- a) политики предложения
- b) кредитно-денежной политики
- c) фискальной политики
- d) комбинированной политики

Вопросы:

1. Основы государственного регулирования в обеспечении надежности и безопасности функционирования предприятий и фирм сферы услуг.

2. Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг.
3. Система государственного регулирования предприятий сферы услуг.
4. Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг.
5. Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций сферы услуг.
6. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг

Тема 5. Эффективность функционирования сферы услуг (Тестовые задания. Опрос) (ОК-2, ПК-1, ПК-11)

Тестовые задания:

1. Диагностика финансово-экономического состояния:
 - a) должна начинаться с анализа дебиторской задолженности
 - b) позволяет определить индивидуальные причины его попадания в зону неплатежеспособности
 - c) позволяет определить индивидуальные причины попадания предприятия в зону платежеспособности
2. Основным источником информации для факторного анализа производственной себестоимости единицы услуги в годовом отчете является:
 - a) форма № 2 «Отчет о прибылях и убытках»;
 - b) форма № 5 «Приложение к бухгалтерскому балансу»;
 - c) форма № 8-АПК «Отчет о затратах на основное производство»;
 - d) форма № 9-ПК «Отчет о производстве, себестоимости и реализации услуг».
3. Понятие о структуре затрат:
 - a) сумма отдельных видов затрат;
 - b) доля затрат по отношению к сумме реализованных услуг;
 - c) доля отдельных видов затрат к сумме оказанных услуг;
 - d) доля отдельных видов затрат в общей их сумме.
4. Чтобы проанализировать себестоимость услуги в сфере воздушного транспорта в целом, следует:
 - a) сопоставить затраты отчетного года с затратами базисного года;
 - b) сопоставить фактические затраты по оказанию услуг с планом;
 - c) сопоставить стоимость процесса оказания услуг по отчету в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости;
 - d) сопоставить стоимость процесса оказания услуг базисного года в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости.
5. Показателями для оценки удовлетворительности структуры баланса предприятия являются:
 - a) коэффициент скорости оборота оборотных фондов
 - b) коэффициент обеспеченности собственными средствами
 - c) коэффициент текущей ликвидности
6. В системе показателей рентабельности можно выделить:
 - a) показатели рентабельности коммерческой организации как субъекта хозяйствования
 - b) показатели деловой активности
 - c) показатели рентабельности услуг

7. При изменении объема производства услуг возрастают:

- a) переменные расходы;
- b) постоянные расходы;
- c) материальные затраты;
- d) затраты на организацию и управление производством услуг;

8. Чтобы определить влияние индекса цен в отрасли на себестоимость услуг, используя прием цепных подстановок, нужно:

- a) найти разницу между фактической себестоимостью 1 услуги и условной, рассчитанной при плановом объеме оказания услуг и фактических затратах на 1 услугу;
- b) найти разницу между условной себестоимостью, рассчитанной при плановом объеме оказания услуг и фактических затратах на 1 услугу и плановой;
- c) найти разницу между условной себестоимостью, рассчитанной при плановых затратах на 1 услугу и фактических затратах, и плановой;
- d) верного варианта нет.

9. Чтобы определить влияние себестоимости услуги на затраты по статье «зарплата», пользуясь приемом исчисления разниц, следует применить формулу:

- a) $(P_o - P_p) * C_p$;
- b) $(C_o - C_p) * P_p$;
- c) $(C_o - C_p) * P_o$;
- d) $(P_o - P_p) * C_o$;

где P – себестоимость услуг по плану и отчету; C – себестоимость 1 услуги по плану и отчету.

Вопросы:

- 1. Социальная и экономическая результативность сферы услуг.
- 2. Показатели оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий.
- 3. Методы оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий и фирм сферы услуг.
- 4. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг.
- 5. Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг.

Тема 6. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности (Тестовые задания. Опрос) (ОК-2, ПК-1, ПК-11)

Тестовые задания:

1. Основными потребителями выступают клиенты, которые образуются (в основном покупают дешевую мебель), а также клиенты, которые развиваются (покупают более дорогую и качественную офисную мебель). В среднем покупатели меняют обстановку 2-3 раза в 4 года деятельности. В основном они покупают мебель непосредственно на фирмах-поставщиках:

- a) специальная мебель
- b) детская мебель
- c) офисная мебель
- d) бытовая мебель
- e) нет верного ответа

2. Форма и конструкция определяются спецификой функциональных процессов и характером деятельности учреждений. Наиболее активно растущие направления - это мебель для гостиниц, кафе, ресторанов, досуговых центров, кинотеатров, медицинских учреждений, аптек:

- a) специальная мебель
- b) детская мебель
- c) офисная мебель
- d) бытовая мебель
- e) нет верного ответа

3. Способность мебели создавать ощущение удобства, комфортности, наиболее полное удовлетворение потребности в соответствии с антропометрическими параметрами, психологическими и психофизиологическими характеристиками потребителя:

- a) безопасность
- b) эстетические свойства
- c) эргономичность
- d) долговечность
- e) Нет верного ответа

4. Динамично развивающийся производственно-хозяйственный комплекс, призванный обеспечивать возрастающие коммуникационные потребности экономики и общества:

- a) Воздушный транспорт
- b) Металлургия
- c) Связь
- d) Электрификация
- e) Сельское хозяйство

5. Предприятие общественного питания с предоставлением ограниченного в сравнении с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, кондитерские изделия и напитки.

- a) Ресторан
- b) Бар
- c) Столовая
- d) Закусочная
- e) Кафе

6. Предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей:

- a) Ресторан
- b) Бар
- c) Столовая
- d) Закусочная
- e) Кафе

7. Предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные. Табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха:

- a) Ресторан
- b) Бар

- c) Столовая
- d) Закусочная
- e) Нет верного ответа

8. Это неотъемлемая часть общей культуры общества, это степень совершенства (уровня развития) процесса обслуживания населения в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и др. аспектах:

- a) Самообслуживание
- b) Абонементное обслуживание
- c) Обслуживание по месту работы
- d) Культура сервиса
- e) Нет верного ответа

9. В целом из скольких элементов (стадий) состоит технологическая схема в системе обслуживания?

- a) 4-х
- b) 5-и
- c) 6-и
- d) 2-х
- e) 3-х

10. Эта форма обслуживания, которая позволяет населению удовлетворять свои потребности в бытовых услугах собственными силами:

- a) Самообслуживание
- b) Абонементное обслуживание
- c) Обслуживание по месту работы
- d) Культура сервиса
- e) Нет верного ответа

11. Эта форма обслуживания, дает право потребителю на внеочередное получение услуги.

- a) Самообслуживание
- b) Абонементное обслуживание
- c) Обслуживание по месту работы
- d) Культура сервиса
- e) Нет верного ответа

Вопросы:

1. Охарактеризуйте работу в контактной зоне с потребителем, методику консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.
2. Охарактеризуйте организацию контактной зоны предприятия сервиса
3. Охарактеризуйте дифференциацию в подходах к инновациям в промышленности и сфере услуг.
4. Раскройте понятие инновационной активности в секторе услуг.
5. Опишите последовательность формирования инновационной стратегии развития сферы услуг.
6. Охарактеризуйте важнейшие аспекты инновационной политики в секторе услуг на национальном и региональном уровнях.

Тема 7. Мировой рынок услуг (Тестовые задания. Опрос) (ОК-2, ПК-1, ПК-11)

Вопросы:

1. Охарактеризуйте понятие глобализации и механизм формирования мирового рынка услуг.
2. Раскройте структуру международного рынка услуг.
3. Опишите специфику международной торговли услугами.
4. Раскройте особенности специализации стран на мировом рынке услуг.
5. Опишите последовательность функционирования мирового рынка услуг и проблемы формирования единого механизма его регулирования.
6. Охарактеризуйте роль Всемирной торговой организации в регулировании международного рынка услуг.
7. Раскройте сущность генерального соглашения по торговле услугами.
8. Охарактеризуйте роль России на мировом рынке услуг, основные тенденции и перспективы.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

При подготовке к семинарским и практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе семинаров студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Семинарские и практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам учебной дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к семинару или практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план семинара (практического занятия), содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к семинарскому (практическому) занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую учебную информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение

дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе семинара, практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе углубленного чтения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов семинарского и практического занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов семинара и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к экзамену и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу семинара студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «РОЛЬ И МЕСТО СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ»

1. Современные подходы к решению проблемы развития человеческого общества.
2. Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки.
3. Социально-экономические типы человеческих обществ.
4. Экономика информационного общества.
5. Сервис в информационном обществе.
6. Стратегия развития информационного общества в России.
7. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.
8. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства.
9. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях.
10. Причины и факторы ускоренного развития сервиса.
11. Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика.
12. Роль сферы услуг в современных условиях.
13. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности
14. Рынок услуг: сущность, особенности формирования и функционирования, границы рыночного оборота услуг, факторы развития.
15. Государство, фирмы и домохозяйства как участники рынка услуг.
16. Ценовая дискриминация.
17. Основные конкурентные стратегии.
18. Услуги и рентные отношения.
19. Аутсорсинг и развитие рынка услуг в рамках сетевых организационных структур.
20. Тенденции развития аутсорсинга в России и на региональном уровне.

21. Аутсорсинг на транспорте и в авиаперевозках.
22. Франчайзинг, его сущность, виды, особенности использования в сфере сервисного бизнеса, преимущества и недостатки.
23. Особенности и тенденции развития франчайзинга в России и на региональном уровне.
24. Франчайзинг на транспорте и в авиаперевозках.
25. Занятость в секторе услуг: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития
26. Рынок труда и современные концепции занятости населения.
27. Структурные сдвиги в занятости населения в информационном обществе.
28. Занятость в сфере услуг.
29. Основные тенденции динамики производительности труда в секторе услуг.
30. Сервисная модель занятости: сущность, основные характеристики, виды.
31. Социально-экономические аспекты перемещения занятости в сектор услуг в российской и региональной экономических системах.
32. Роль высокотехнологичных услуг в обеспечении занятости населения: этапы развития информационно-коммуникационных технологий и трансформация занятости, взаимосвязь инвестиций в человеческий капитал и темпов распространения высокотехнологичных услуг.
33. Развитие сферы высокотехнологичных услуг в российской и региональной экономике.
34. Государственное регулирование сферы услуг
35. Основы государственного регулирования в обеспечении надежности и безопасности функционирования предприятий и фирм сферы услуг.
36. Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг.
37. Система государственного регулирования предприятий сферы услуг.
38. Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг.
39. Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций сферы услуг.
40. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг
41. Эффективность функционирования сферы услуг
42. Социальная и экономическая результативность сферы услуг.
43. Показатели и методы оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий и фирм сферы услуг.
44. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг.
45. Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг.
46. Инновации в сфере услуг
47. Дифференциация в подходах к инновациям в промышленности и сфере услуг.
48. Инновационная активность в секторе услуг.
49. Формирование инновационной стратегии развития сферы услуг.
50. Важнейшие аспекты инновационной политики в секторе услуг на национальном и региональном уровнях.
51. Мировой рынок услуг
52. Глобализация и формирование мирового рынка услуг.
53. Структура международного рынка услуг.
54. Специфика международной торговли услугами.
55. Особенности специализации стран на мировом рынке услуг.

56. Функционирование мирового рынка услуг и проблемы формирования единого механизма его регулирования.
57. Роль Всемирной торговой организации в регулировании международного рынка услуг.
58. Генеральное соглашение по торговле услугами.
59. Россия на мировом рынке услуг, основные тенденции и перспективы.
60. Принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами.
61. Виды, формы и объемы процесса сервиса.
62. Технологии процесса сервиса, основы выбора ресурсов и технических средств для его реализации.
63. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
64. Механизм оценки условий и последствий (в том числе экономических) принимаемых организационно-управленческих решений при организации сервиса на транспорте.
65. Работа в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса.
66. Организация контактной зоны предприятия сервиса.
67. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
68. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса
69. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, механизм организации консультирования и согласования вида и процесса сервиса
70. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, механизм организации согласования формы и объема процесса сервиса

5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

№ п/п	№ темы дисциплины	Тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
1.	1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Цивилизационный подход: структурная эволюция общественного производства и роль информационного фактора в развитии современного общества»</p> <p>Работа с учебной литературой по следующим вопросам:</p> <p>Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки. Экономика информационного общества. Сервис в информационном обществе. Стратегия развития информационного общества в России. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
2.	2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сектор услуг в современном обществе, его динамика и структура»</p> <p>Работа с учебной литературой по следующим</p>	7

№ п/п	№ темы дисциплины	Тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
		<p>вопросам: Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства. Государство, фирмы и домохозяйства как участники рынка услуг. Ценовая дискриминация, основные конкурентные стратегии. Причины и факторы ускоренного развития сервиса. Характеристики сектора услуг в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу</p>	
3.	3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Занятость в секторе услуг: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития» Работа с учебной литературой по следующим вопросам: Рынок труда и современные концепции занятости населения. Структурные сдвиги в занятости населения в информационном обществе. Основные тенденции динамики производительности труда в секторе услуг. Сервисная модель занятости: сущность, основные характеристики, виды. Этапы развития информационно-коммуникационных технологий и трансформация занятости. Взаимосвязь инвестиций в человеческий капитал и темпов распространения высокотехнологичных. Развитие сферы высокотехнологичных услуг в российской и региональной экономике [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу</p>	7
4.	4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Государственное регулирование сферы услуг» Работа с учебной литературой по следующим вопросам: Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг.</p>	7

№ п/п	№ темы дисциплины	Тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
		<p>Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг. Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций сферы услуг [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу</p>	
5.	5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность функционирования сферы услуг» Работа с учебной литературой по следующим вопросам:</p> <p>Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг. Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу</p>	7
6.	6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности» Работа с учебной литературой по следующим вопросам:</p> <p>Услуги и рентные отношения. Тенденции развития аутсорсинга в России и на региональном уровне. Аутсорсинг на транспорте и в авиаперевозках. Особенности и тенденции развития франчайзинга в России и на региональном уровне. Франчайзинг на транспорте и в авиаперевозках. Работа в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса. Организация контактной зоны предприятия сервиса</p> <p>Формирование инновационной стратегии развития сферы услуг. Важнейшие аспекты инновационной политики в секторе услуг на национальном и региональном уровнях [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу</p>	7
7.	7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Мировой рынок услуг» Работа с учебной литературой по следующим вопросам:</p> <p>Глобализация и формирование мирового рынка услуг.</p> <p>Функционирование мирового рынка услуг и проблемы формирования единого механизма его</p>	7

№ п/п	№ темы дисциплины	Тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
		<p>регулирующего. Роль Всемирной торговой организации (ВТО) в регулировании международного рынка услуг. Генеральное соглашение по торговле услугами. Россия на мировом рынке услуг, основные тенденции и перспективы [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу</p>	
Итого за семестр			48
Итого по дисциплине (модулю)			48

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. **Кошелева, Т. Н.** Роль и место услуг в современной экономике: методические рекомендации по изучению дисциплины и выполнению контрольной работ [Текст] / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2015. – 32 с. ISBN: 978-5-60000-143-5 (50)

2. **Мальшина, Н. А.** Человек и его потребности: учеб. пособ. для студентов бакалавриата [Текст] / Н. А. Мальшина. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2015. - 160с. - ISBN: 978-5-394-02453-5 (1)

3. **Можаева, Н. Г.** Организация туристской индустрии и география туризма: учеб. для СПО. Реком. ГУУ [Текст] / Н. Г. Можаева, Г. В. Рыбачек. - М.: Форум, 2014. – 336 с. ISBN: 978-5-91134-828-1 (2)

4. Организация предпринимательской деятельности на транспорте: учеб. пособ. для вузов [Текст] - М.: Инфра-М, 2014-262с. ISBN: 978-5-16-005780-4 (10)

б) дополнительная литература

5. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. (150)

6. **Панина, З. И.** Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум для студентов бакалавриата [Текст] / З. И. Панина, М. В. Виноградова. - 2-е изд. - М.: ИТК "Дашков и К", 2015. - 244с. ISBN: 978-5-394-01984-5 (2)

7. **Охотина, Н. М.** Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие / Н.М. Охотина. - Издательство: Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. - ISBN: 978-5-8158-1661-9 (электрон. ресурс -электронно-библиотечная система «Лань»)

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

8. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

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

9. Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
10. Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/>
11. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sbiblio.co>
12. Административно-управленческий портал АУР.ру. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/>
13. Библиотека «Гумер». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
14. Образовательный портал «Науки-онлайн». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nauki-online.ru/ekonomika/>
15. Федеральный образовательный портал ЭСМ (Экономика. Социология. Менеджмент). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>

Учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям составлены в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего образования по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» составила:

Доктор экономических наук, доцент Кошелева Т. Н.

Кандидат социологических наук Бирюкова А. В.

Учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» обсуждено и одобрено на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» протокол № 6 от «25» декабря 2017 г.

Заведующий кафедрой
(подпись)

Кошелева Т. Н. _____