

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по изучению дисциплины**

**ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА В  
СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

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

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2016

## 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   |
|--|---|
| <p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)</p>     | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять 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><b>Владеть:</b></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><b>Знать:</b></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><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом</li> </ul>   |

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

## **Содержание дисциплины**

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

Введение в учебную 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 (для самостоятельного изучения). Особенности организации предприятий в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте. Виды предприятий сферы производственного сервиса на воздушном транспорте. 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 услуг в сфере воздушного транспорта, соответствующих требованиям потребителей (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, методика развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения формы организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, формы организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметры

технологических процессов, используемые ресурсы предприятия производственного сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, формы организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Становление и развитие 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 на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Принципы научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Современные проблемы научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 4. Экономическая и социальная эффективность совершенствования организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Сущность производительности труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Производительность как основная составляющая экономической эффективности (для самостоятельного изучения). Методы определения экономической эффективности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие социальной эффективности труда. Элементы социальной эффективности труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Регулирование организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Основные объекты регулирования в организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Способы регулирования в организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Регламентация рабочего времени на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Меры оценки эффективности труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

### **Тема 6. Планирование труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Понятие планирования труда. Планирование личной работы. Планирование труда на предприятиях производственного сервиса в сфере

воздушного транспорта. Этапы планирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Разделение и кооперация труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Разделение труда. Формы разделения труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Критерии эффективности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Кооперация труда. Направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. Организация и обслуживание рабочих мест в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Рабочие места и их классификация. Оснащение рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Планировка рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Типовые проекты организации рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Аттестация и рационализация рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация обслуживания рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 9. Трудовой процесс и методы его исследования в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Трудовой процесс как основной объект организации. Классификация трудовых процессов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Производственная операция на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Приемы и методы труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы исследования трудовых процессов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

### **Тема 10. Коллективные формы организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Понятие о формах организации труда. Классификация форм организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Бригадная форма организации труда, ее разновидности. Условия эффективности коллективных форм организации труда на предприятиях

производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 11. Условия труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте, общая характеристика условий труда**

Факторы, определяющие условия труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Воздействие факторов внешней производственной среды на работоспособность и здоровье работников на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Меры по улучшению условий труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Режимы труда и отдыха на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

### **Тема 12. Кадровое обеспечение организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Методы профессионального подбора работников. Методы подготовки специалистов на предприятиях производственного сервиса. Методы подготовки специалистов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Формы повышения квалификации на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Анализ качества организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Общие сведения об анализе качества организации труда. Методики оценки качества организации труда на предприятиях производственного сервиса. Методики оценки качества организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 14. Комплексное проектирование организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте**

Организация труда при проектировании новых объектов. Типовые организационные проекты. Проектирование научной организации труда для действующих предприятий производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Направления совершенствования организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## 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 производительности труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»   | 2                   |
| 4                     | Практическое занятие № 3. «Методы определения экономической эффективности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»<br>Подготовка к круглому столу | 2                   |
| 5                     | Практическое занятие № 4. «Основные объекты регулирования в организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»                            | 2                   |
| 6                     | Практическое занятие № 5. «Планирование труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»  | 2                   |
| 7                     | Практическое занятие № 6. «Формы разделения труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»  | 2                   |
| 8                     | Практическое занятие № 7. «Планировка рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»   | 2                   |
| 9                     | Практическое занятие № 8. «Классификация трудовых процессов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»  | 2                   |
| 10                    | Практическое занятие № 9. «Классификация форм организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»  | 2                   |
| 11                    | Практическое занятие № 10. «Режимы труда и отдыха на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»  | 2                   |
| 12                    | Практическое занятие № 11. «Методы  | 2                   |



| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | подготовки специалистов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»   |                     |
| 13                    | Практическое занятие № 12. «Общие сведения об анализе качества организации труда»  | 2                   |
| 13                    | Практическое занятие № 13. «Методики оценки качества организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»<br>Подготовка к выполнению заданий | 2                   |
| 14                    | Практическое занятие № 14. «Типовые организационные проекты»   | 2                   |
| Итого по дисциплине   |  | 28                  |

### **Лабораторный практикум**

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### **Самостоятельная работа**

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
| 1                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации труда на предприятии производственного сервиса в сфере воздушного транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу. | 2                   |
| 2                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Характеристика видов деятельности в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.                                     | 2                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | 3. Подготовка к устному опросу.   |                     |
| 3                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Становление и развитие научной организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>   | 3                   |
| 4                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Экономическая и социальная эффективность усовершенствования организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br/>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 круглому столу.</p> | 6                   |
| 5                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Регулирование организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>  | 2                   |
| 6                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p>   | 3                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.  |                     |
| 7                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Разделение и кооперация труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.              | 3                   |
| 8                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация и обслуживание рабочих мест в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.    | 2                   |
| 9                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовой процесс и методы его исследования в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу. | 3                   |
| 10                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Коллективные формы организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  | 2                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | 3. Подготовка к устному опросу.  |                     |
| 11                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Условия труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте, общая характеристика условий труда»<br/>         Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</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: «Кадровое обеспечение организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br/>         Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</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: «Анализ качества организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br/>         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                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Комплексное проектирование организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте»<br/>         Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на</p>  | 3                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу. |                     |
| Итого по дисциплине   |  | 43                  |

### Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 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 Зайнетдинова, И.Ф. **Оценка деятельности работников организации** [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / И.Ф. Зайнетдинова. — Электрон. дан. — Екатеринбург: УрФУ, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/98789>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

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/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).

**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 | Количество баллов | Срок | При- |
|--------------------------|-------------------|------|------|
|--------------------------|-------------------|------|------|

| (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Минимальное значение | Максимальное значение | контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | мечение |
|---|----------------------|-----------------------|--|---------|
| 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  | —       |
| 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>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</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      |   |            |
| 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>                               |                      |                            |   |            |
| <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» |   |            |

**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.

**Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

**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. Рынок. Спрос и предложение.
3. Потребительские предпочтения и предельная полезность.

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. Модели стилей руководства, предложенные Рэнсисом Лайкертом.
3. Требования к управленческим решениям.

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).

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

Тема 1. Основы организации 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, ее место и роль в системе подготовки бакалавра.
2. Построение и последовательность обучения дисциплине, отчетность по дисциплине, рекомендации по выполнению самостоятельной работы, сущность

и значение организации труда, задачи и основные направления организации труда.

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

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

*Примерные темы сообщений*

1. Виды предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.

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

3. 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 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.

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

4. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов

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

Тема 3. Становление и развитие 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 на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

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

2. Современные проблемы научной организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 4. Экономическая и социальная эффективность усовершенствования организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность производительности труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Производительность как основная составляющая экономической эффективности.

3. Методы определения экономической эффективности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Понятие социальной эффективности труда.

2. Элементы социальной эффективности труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*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. Регулирование организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные объекты регулирования в организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Способы регулирования в организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Регламентация рабочего времени на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Меры оценки эффективности труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 6. Планирование труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие планирования труда.

2. Планирование личной работы.

3. Планирование труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Этапы планирования труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 7. Разделение и кооперация труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Разделение труда.
2. Формы разделения труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Критерии эффективности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Кооперация труда.

*Примерные темы сообщений*

1. Направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Организация и обслуживание рабочих мест в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Рабочие места и их классификация.
2. Оснащение рабочих мест на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Планировка рабочих мест на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Типовые проекты организации рабочих мест на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Аттестация и рационализация рабочих мест на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Организация обслуживания рабочих мест на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Трудовой процесс и методы его исследования в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Трудовой процесс как основной объект организации.
2. Классификация трудовых процессов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Производственная операция на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Приемы и методы труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Методы исследования трудовых процессов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 10. Коллективные формы организации труда в сфере

производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие о формах организации труда.
2. Классификация форм организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Бригадная форма организации труда, ее разновидности.

*Примерные темы сообщений*

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

Тема 11. Условия труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте, общая характеристика условий труда

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Факторы, определяющие условия труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Воздействие факторов внешней производственной среды на работоспособность и здоровье работников на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Меры по улучшению условий труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Режимы труда и отдыха на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 12. Кадровое обеспечение организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Методы профессионального подбора работников.
2. Методы подготовки специалистов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Формы повышения квалификации на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 13. Анализ качества организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Общие сведения об анализе качества организации труда.
2. Методики оценки качества организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Типовые задания*

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.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные объекты регулирования в организации труда.
2. Способы регулирования в организации труда.
3. Регламентация рабочего времени.
4. Технологии процесса сервиса, методика развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
5. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
6. Задачи и функции научной организации труда.
7. Принципы научной организации труда.
8. Современные проблемы научной организации труда.

Тема 14. Комплексное проектирование организации труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Организация труда при проектировании новых объектов.
2. Типовые организационные проекты.
3. Проектирование научной организации труда для действующих предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Направления совершенствования организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

**Примерный перечень вопросов к зачёту с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте»**

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 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.
15. Методы нормирования труда, формы организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
16. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов предприятия производственного сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
17. Понятие научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
18. Исторический аспект становления и развития научной организации труда в России.



19. Задачи и функции научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
20. Принципы научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
21. Современные проблемы научной организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
22. Сущность производительности труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
23. Производительность как основная составляющая экономической эффективности.
24. Методы определения экономической эффективности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
25. Понятие социальной эффективности труда.
26. Элементы социальной эффективности труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
27. Основные объекты регулирования в организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
28. Способы регулирования в организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
29. Регламентация рабочего времени на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
30. Меры оценки эффективности труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
31. Понятие планирования труда.
32. Планирование личной работы.
33. Планирование труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
34. Этапы планирования труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
35. Разделение труда.
36. Формы разделения труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
37. Критерии эффективности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
38. Кооперация труда.
39. Направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
40. Рабочие места и их классификация.
41. Оснащение рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
42. Планировка рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
43. Типовые проекты организации рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

44. Аттестация и рационализация рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
45. Организация обслуживания рабочих мест на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
46. Трудовой процесс как основной объект организации.
47. Классификация трудовых процессов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
48. Производственная операция на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
49. Приемы и методы труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
50. Методы исследования трудовых процессов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
51. Понятие о формах организации труда.
52. Классификация форм организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
53. Бригадная форма организации труда, ее разновидности.
54. Условия эффективности коллективных форм организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
55. Факторы, определяющие условия труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
56. Воздействие факторов внешней производственной среды на работоспособность и здоровье работников на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
57. Меры по улучшению условий труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
58. Режимы труда и отдыха на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
59. Методы профессионального подбора работников.
60. Методы подготовки специалистов на предприятиях производственного сервиса.
61. Методы подготовки специалистов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
62. Формы повышения квалификации на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
63. Общие сведения об анализе качества организации труда.
64. Методики оценки качества организации труда на предприятиях производственного сервиса.
65. Методики оценки качества организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
66. Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
67. Организация труда при проектировании новых объектов.

68. Типовые организационные проекты.

69. Проектирование научной организации труда для действующих предприятий производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

70. Направления совершенствования организации труда на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой) по дисциплине «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте»**

1. Проведите оценку эффективности результатов деятельности на примере сервисной организации в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы в сфере воздушного транспорта.

2. Предложите новую технологию сервисного обслуживания в процессе развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и для его удобства, используя знания форм организации труда и их эффективности, применяя методы нормирования труда и формы организации заработной платы в сфере воздушного транспорта.

3. Предложите этапы организации контактной зоны предприятия сервиса, обоснуйте применяемые формы организации труда, методы нормирования труда, формы организации заработной платы в сфере воздушного транспорта.

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.

### **Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте», 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 «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте».

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. 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 «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте», 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 экономических аспектов организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте.

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.

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 способах и средств решения экономических проблем.

Темы практических занятий 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. 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. 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:

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу;

- подготовку к круглому столу;
- подготовку к выполнению заданий;
- подготовку сообщений.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте». 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 «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте». 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.