

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



УТВЕРЖДАЮ  
Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
августа 2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ**

Направление подготовки:  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):  
**Сервис в сфере воздушного транспорта**

Квалификация выпускника:  
**бакалавр**

Форма обучения:

**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Введение в профессию» является формирование у студентов представления об их будущей профессии, об организации обслуживания населения на транспорте, о роли услуг в системе воздушного транспорта Российской Федерации.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить студентов с общей характеристикой организации учебного процесса в университете;
- сформировать навыки самостоятельной работы студентов;
- познакомить студентов с теоретическими основами организации обслуживания населения;
- познакомить студентов с механизмом работы в команде, с толерантным восприятием социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с основными приемами самостоятельного поиска, анализа и обработки информации в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с механизмом самоорганизации и самообразования;
- познакомить студентов с механизмом разработки технологии процесса сервиса, с методикой развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с основами организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с методикой формирования представления об организации сервиса на воздушном транспорте;
- познакомить студентов с историей становления сферы сервиса и основными тенденциями ее современного развития.

Дисциплина «Введение в профессию» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

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

Дисциплина «Введение в профессию» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Введение в профессию» является обеспечивающей для дисциплин: «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте», «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте», «Организация международного туризма на воздушном транспорте», «Сервисология», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экономика сервиса», «Роль и место сервисных услуг на воздушном

транспорте», «Мировая экономика и международные экономические отношения», «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте», «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе», «Сервисная деятельность на воздушном транспорте», «Организация предпринимательской деятельности (предприятий сервиса на воздушном транспорте)», «Правоведение», «Производственная эстетика на предприятиях воздушного транспорта», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Девелопмент и управление недвижимостью в сервисе», «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте», «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов», «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке».

Дисциплина «Введение в профессию» изучается в 1 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Перечень и код компетенций   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине   |
|--|---|
| Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4) | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Принципы толерантного отношения к представителям других культур, наций и конфессий;</li> <li>- Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Выстраивать конструктивные взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</li> </ul> |
| Способностью к самоорганизации   | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные приемы самостоятельного поиска, анализа и</li> </ul>  |

| Перечень и код компетенций  | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине  |
|---|--|
| и и<br>самообразовани<br>ю (ОК-5)   | <p>обработки информации в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Механизм самоорганизации и самообразования;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Навыками самоорганизации и саморазвития в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>   |
| Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2) | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные индивидуальные потребности населения и способы их обслуживания в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</li> <li>- Теоретические основы организации процесса предоставления услуг на воздушном транспорте;</li> <li>- Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценивать психические, физиологические особенности человека, мотивы потребительского поведения клиентов и организовывать процесс обслуживания в соответствии с ними в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Умением разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.</li> </ul> |
| Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)  | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Содержание ключевых понятий сервисной деятельности;</li> <li>- Виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики в сфере воздушного транспорта;</li> <li>- Историю развития сферы сервиса;</li> <li>- Основы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организовывать процесс обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Умением практического применения знаний в области</li> </ul>  |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине  |
|                            | индивидуального обслуживания потребителей;<br>- Навыками организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. |

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

| Наименование  | Всего часов | Семестр |
|---|-------------|---------|
|   |             | 1       |
| Общая трудоемкость дисциплины                           | 108         | 108     |
| Контактная работа:                                      | 70,5        | 70,5    |
| лекции  | 28          | 28      |
| практические занятия                                    | 42          | 42      |
| семинары  | —           | —       |
| лабораторные работы                                     | —           | —       |
| курсовая работа (проект)                                | —           | —       |
| Самостоятельная работа студента                         | 29          | 29      |
| Промежуточная аттестация                                | 9           | 9       |
| контактная работа                                       | 0,5         | 0,5     |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 8,5         | 8,5     |

#### 5 Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

| Темы дисциплины  | Количество часов | Компетенции |      |       |      | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|--|------------------|-------------|------|-------|------|----------------------------|--------------------|
|  |                  | ОК-4        | ОК-5 | ОПК-2 | ПК-1 |                            |                    |
| Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг | 8                | +           | +    | —     | —    | Л<br>ПЗ<br>СРС             | УО,<br>СЩ          |

| Темы дисциплины   | Количество часов | Компетенции |      |       |      | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|---|------------------|-------------|------|-------|------|----------------------------|--------------------|
|   |                  | ОК-4        | ОК-5 | ОПК-2 | ПК-1 |                            |                    |
| Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен. Услуги и жизнедеятельность людей в доиндустриальных обществах      | 6                | +           | +    | —     | +    | Л<br>ПЗ<br>СРС             | УО,<br>Сщ          |
| Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах                                       | 8                | +           | +    | +     | +    | Л<br>ПЗ<br>СРС             | УО,<br>Сщ          |
| Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России   | 14               | +           | +    | +     | +    | Л<br>КС, ПЗ<br>СРС         | УО,<br>Сщ          |
| Тема 5. Сервис и повседневные ритуалы в царской России  | 10               | +           | +    | +     | +    | Л<br>ПЗ<br>СРС             | УО,<br>Сщ          |
| Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта | 8                |             | +    |       | +    | Л<br>ПЗ<br>СРС             | УО,<br>Сщ          |
| Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере воздушного транспорта                                  | 13               | +           | +    | +     | +    | Л<br>ПЗ<br>СРС             | УО,<br>Сщ          |
| Тема 8. Этапы и формы обслуживания в сфере воздушного транспорта  | 8                | +           | +    | +     | +    | Л<br>ПЗ<br>СРС             | УО,<br>Сщ          |
| Тема 9. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта  | 14               | +           | +    | +     | +    | Л<br>ПЗ<br>СРС             | УО,<br>Сщ          |
| Тема 10. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров на воздушном транспорте  | 10               | +           | +    | +     | +    | Л<br>ПЗ<br>СРС             | УО,<br>Сщ          |
| Итого по дисциплине   | 99               |             |      |       |      |                            |                    |
| Промежуточная аттестация  | 9                |             |      |       |      |                            |                    |
| Всего по дисциплине   | 108              |             |      |       |      |                            |                    |



Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, УО – устный опрос, КС – круглый стол, Сщ – сообщение.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

| Наименование темы дисциплины  | Л | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|---|---|----|---|----|-----|----|-------------|
| Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг  | 2 | 4  | — | —  | 2   | —  | 8           |
| Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен. Услуги и жизнедеятельность людей в доиндустриальных обществах      | 2 | 2  | — | —  | 2   | —  | 6           |
| Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах                                       | 2 | 4  | — | —  | 2   | —  | 8           |
| Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России   | 2 | 6  | — | —  | 6   | —  | 14          |
| Тема 5. Сервис и повседневные ритуалы в царской России  | 4 | 4  | — | —  | 2   | —  | 10          |
| Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта | 4 | 2  | — | —  | 2   | —  | 8           |
| Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере воздушного транспорта                                  | 4 | 6  | — | —  | 3   | —  | 13          |
| Тема 8. Этапы и формы обслуживания в сфере воздушного транспорта  | 2 | 4  | — | —  | 2   | —  | 8           |
| Тема 9. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта  | 4 | 6  | — | —  | 4   | —  | 14          |
| Тема 10. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров на воздушном транспорте  | 2 | 4  | — | —  | 4   | —  | 10          |

| Наименование темы дисциплины                      | Л  | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|---|----|----|---|----|-----|----|-------------|
| Итого за семестр 1                                | 28 | 42 | — | —  | 29  | —  | 99          |
| Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой |    |    |   |    |     |    | 9           |
| Итого по дисциплине                               |    |    |   |    |     |    | 108         |

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг

Организация учебного процесса в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации» по направлению подготовки «Сервис», сроки обучения, виды учебных занятий, формы аттестации, оценка результатов обучения, организация учебных и производственных практик, самостоятельная работа студентов, сущность балльно-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости и знаний студентов. Сущность будущей специальности, трудоустройство, возможности и перспективы карьерного и профессионального роста. Основные этапы истории СПбГУ ГА (для самостоятельного изучения). Ресурсы библиотеки университета, электронный каталог, знакомство с фондами и каталогом учебно-методического кабинета кафедры № 2, основные принципы работы с Электронно-библиотечной системой «Лань». Знакомство с Объединенным музеем гражданской авиации СПбГУ ГА. Предмет и методология курса «Введение в профессию», цель, задачи, формируемые компетенции, результаты обучения, формы контроля знаний, умений и навыков студентов. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, обслуживание, сервис, сервисная деятельность, организация сервиса, потребитель, потребность, производство и потребление услуг (для самостоятельного изучения). Общая характеристика и современное состояние сферы сервиса в России и в мире (для самостоятельного изучения). Факторы развития сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Необходимость изучения сферы сервиса: многообразие и взаимосвязь сервисных дисциплин (для самостоятельного изучения). Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм самоорганизации и самообразования (для самостоятельного изучения).



## **Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен. Услуги и жизнедеятельность людей в доиндустриальных обществах**

Законы и формы социальных изменений. Типология и эволюция обществ (для самостоятельного изучения). Зарождение и развитие услуг в сложных аграрных обществах. Древнейшие виды услуг и обслуживания. Характеристика феодального общества. Услуги в средневековом обществе Западной Европы: производственные, торговые, банковские услуги, услуги гостеприимства, образовательные услуги, экзотические виды услуг (для самостоятельного изучения). Социально-экономические и духовные трансформации в европейском обществе в эпоху Возрождения (для самостоятельного изучения). Особенности сферы услуг эпохи Возрождения (для самостоятельного изучения). Основы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах**

Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Особенности массового обслуживания (для самостоятельного изучения). Характеристика постиндустриального общества (для самостоятельного изучения). Особенности функционирования сферы услуг в постиндустриальном обществе. Основные тенденции развития сферы сервиса на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России**

Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России. Основные этапы развития сферы сервиса в России (для самостоятельного изучения). Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло. Жилище, интерьер русской избы (для самостоятельного изучения). Социальные институты: община, добровольные объединения людей для совместной работы, артели, гильдии. Традиционная русская семья – распределение социальных ролей и функций (для самостоятельного изучения). Традиционные обряды и праздники (для самостоятельного изучения). Понятие и специфика сословного сервиса (для самостоятельного изучения). Крепостная традиция организации бытовых услуг (для самостоятельного изучения). Национальные особенности потребления и организации сферы услуг в России (для самостоятельного изучения).

## **Тема 5. Сервис и повседневные ритуалы в царской России**

Общая характеристика реформ Петра I. Перемены в образе жизни знати и городского населения (для самостоятельного изучения). Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны. Педагогическая деятельность и образовательные услуги (для самостоятельного изучения). Медицинское обслуживание. Санитарно-гигиенические услуги. Кухня и застольное обслуживание. Парадные обеды во дворцах (для самостоятельного изучения). Сервис при организации общественного питания. Торговый сервис (для самостоятельного изучения). Места постоянной торговли (для самостоятельного изучения). Ярмарки (для самостоятельного изучения). Ателье мод, пошивочные и швейные мастерские (для самостоятельного изучения). Основные модные стили и направления (для самостоятельного изучения). Одежда, аксессуары, ювелирные украшения (для самостоятельного изучения). Туризм и путешествия в XVIII-XIX ВВ (для самостоятельного изучения). Гостиничный сервис (для самостоятельного изучения). Праздники, увеселения и зрелища в XVIII-XIX вв. (для самостоятельного изучения). Социально-политическая характеристика пореформенного периода (1861-1897 гг.). Последствия отмены крепостного права (для самостоятельного изучения). Особенности сферы услуг в пореформенный период (для самостоятельного изучения). Сфера услуг в конце XIX - начале XX вв. (для самостоятельного изучения). Технический прогресс (для самостоятельного изучения). Рост профессионального исполнения услуг и усиление разнообразия в обслуживании (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта**

Механизм становления советской повседневности и социалистического быта. Характеристика и составляющие советской «службы быта» (для самостоятельного изучения). Сфера услуг в годы НЭПа. Коммунальные услуги. Общепит. Страховой сервис. Туристические услуги. Медицинский сервис (для самостоятельного изучения). Организация досуга и развитие системы рекреационных услуг (для самостоятельного изучения). «Идеологический сервис» (для самостоятельного изучения). Восстановление сферы услуг после Великой Отечественной войны (для самостоятельного изучения). Состояние и тенденции развития сферы сервиса в хрущевский период (для самостоятельного изучения). Основные направления развития советского сервиса в 1960-1980-е гг. (для самостоятельного изучения). Служба быта. Страховой сервис в сфере воздушного транспорта. Информационный сервис (для самостоятельного изучения). Развитие телевидения (для самостоятельного изучения). Потребительская революция и вещизм эпохи застоя (для самостоятельного изучения). Сущность и историческое значение перестройки (для самостоятельного изучения). Перестройка и новое мышление в сфере услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Характеристика экономической модели 1990-х гг. (для самостоятельного изучения). Рост значимости сферы быта и услуг как сектора экономики в сфере

воздушного транспорта, регулирующего занятость населения и призванного повысить степень комфортности его обитания (для самостоятельного изучения). Основные направления развития сферы сервиса в XXI веке в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). «Сервисизация» экономики (для самостоятельного изучения). Малое предпринимательство в сфере услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблема сохранения культурной самобытности и лучших национальных особенностей сервисной деятельности (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере воздушного транспорта**

Сервис как услуга. Понятие, свойства и виды услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами (для самостоятельного изучения). Различные подходы к классификации услуг. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения в сфере воздушного транспорта. Понятие и сущность человеческих потребностей. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации (для самостоятельного изучения). Пирамида потребностей А. Маслоу. Анализ потребностей населения средствами маркетинга в сфере воздушного транспорта. Понятие и особенности сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. Этапы и формы обслуживания в сфере воздушного транспорта**

Основные этапы процесса производства услуги. Основные задачи, стоящие перед предприятиями сферы сервиса на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Понятие и этапы обслуживания. Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей, оказание услуги, завершение процесса обслуживания. Основные формы обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Массовое, групповое и индивидуальное обслуживание в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инновационные подходы в обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 9. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта**

Транспорт в системе потребностей индивида и общества. Классификация видов транспорта (для самостоятельного изучения). Основные этапы эволюции сферы транспорта (для самостоятельного изучения). Краткая история развития воздушного и железнодорожного транспорта в России (для самостоятельного изучения). Понятие и значение транспортной системы страны. Перспективные направления развития российской транспортной системы (для самостоятельного изучения). Понятие, виды и особенности транспортных услуг в сфере воздушного транспорта. Система транспортных услуг в сфере

воздушного транспорта. Понятие и составляющие транспортного сервиса (для самостоятельного изучения). Основные виды организации сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные задачи современного транспортного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров на воздушном транспорте**

Классификация услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте. Обслуживание при организации перевозок. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту. Организация обслуживания на борту ВС (для самостоятельного изучения). Обслуживание в грузовом терминале (для самостоятельного изучения). Показатели качества транспортных услуг в авиаперевозках (для самостоятельного изучения). Оценка качества услуг воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инновации в обслуживании пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **5.4 Практические занятия**

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|--|----------------------|
| 1                     | Практическое занятие № 1. «Знакомство с Санкт-Петербургским государственным университетом гражданской авиации»<br>Занятие в библиотеке СПбГУ ГА        | 2                    |
| 1                     | Практическое занятие № 2. «Знакомство с Объединенным музеем гражданской авиации СПбГУ ГА»<br>Занятие в Объединенном музее гражданской авиации СПбГУ ГА | 2                    |
| 2                     | Практическое занятие № 3. «Древнейшие виды услуг и обслуживания»   | 2                    |
| 3                     | Практическое занятие № 4. «Услуги и сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в индустриальном обществе»                                    | 2                    |
| 3                     | Практическое занятие № 5. «Влияние индустриального производства на сервисную деятельность»   | 2                    |
| 4                     | Практическое занятие № 6. «Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России»               | 2                    |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|--|----------------------|
|                       | Подготовка к круглому столу  |                      |
| 4                     | Практическое занятие № 7. «Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло»  | 2                    |
| 4                     | Практическое занятие № 8. «Социальные институты»   | 2                    |
| 5                     | Практическое занятие № 9. «Общая характеристика реформ Петра I»  | 2                    |
| 5                     | Практическое занятие № 10. «Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны»   | 2                    |
| 6                     | Практическое занятие № 11. «Механизм становления советской повседневности и социалистического быта. Современная сфера сервиса в России в сфере воздушного транспорта»                                      | 2                    |
| 7                     | Практическое занятие № 12. «Сервис как услуга»   | 2                    |
| 7                     | Практическое занятие № 13. «Понятие, свойства и виды услуг современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»   | 2                    |
| 7                     | Практическое занятие № 14. «Различные подходы к классификации услуг современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»  | 2                    |
| 8                     | Практическое занятие № 15. «Основные этапы процесса производства услуги современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»  | 2                    |
| 8                     | Практическое занятие № 16. «Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей, оказание услуги, завершение процесса обслуживания современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта» | 2                    |
| 9                     | Практическое занятие № 17. «Транспорт в системе потребностей индивида и общества современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»   | 2                    |
| 9                     | Практическое занятие № 18. «Понятие и значение транспортной системы страны»  | 2                    |
| 9                     | Практическое занятие № 19. «Понятие, виды и особенности транспортных услуг. Система транспортных услуг современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»                                   | 2                    |
| 10                    | Практическое занятие № 20. «Классификация  | 2                    |



| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте»   |                     |
| 10                    | Практическое занятие № 21. «Обслуживание при продаже перевозок современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта» | 2                   |
| Итого по дисциплине   |  | 42                  |

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
| 1                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.                                | 2                   |
| 2                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис как цивилизационный и исторический феномен. Услуги и жизнедеятельность людей в доиндустриальных обществах»<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                   |
| 3                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].  | 2                   |



| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---|---------------------|
|                       | 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.  |                     |
| 4                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к круглому столу.                   | 6                   |
| 5                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис и повседневные ритуалы в царской России»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.  | 2                   |
| 6                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу. | 2                   |
| 7                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере воздушного транспорта»<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:   | 2                   |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы  | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
|                       | <p>«Этапы и формы обслуживания в сфере воздушного транспорта»<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.</p>   |                     |
| 9                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта»<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.</p>                             | 4                   |
| 10                    | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации сервисного обслуживания пассажиров на воздушном транспорте»<br/>           Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br/>           2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br/>           3. Подготовка к устному опросу.</p> | 4                   |
| Итого по дисциплине   |  | 29                  |

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 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 10.01.2017)

2 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие** [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

3 Королева Е.А., Пашин В.С. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

б) дополнительная литература:

4 **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. Количество экземпляров 50.

5 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

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

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

16 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

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

17 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

18 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

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

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет. Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Введение в профессию» используются классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Введение в профессию». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Введение в профессию» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

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

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

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях.



Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Введение в профессию» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой в первом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов и сообщения.

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

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

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной



консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта с оценкой в 1 семестре. Зачёт с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт с оценкой предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт с оценкой. К моменту сдачи зачёта с оценкой должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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

### 9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (1 семестр).

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

| Тема / вид учебных занятий<br>(оценочных заданий),<br>позволяющих обучающемуся<br>продемонстрировать<br>достигнутый уровень<br>сформированности<br>компетенций | Количество<br>баллов         |                               | Срок<br>контроля<br>(порядковый<br>номер недели<br>с начала<br>семестра) | При-<br>мечание |
|--|------------------------------|-------------------------------|--|-----------------|
|  | Мини-<br>мальное<br>значение | Макси-<br>мальное<br>значение |  |                 |
| Практическое занятие 6   | 1,2                          | 2                             | 4  | —               |
| Практическое занятие 7   | 1,2                          | 2                             | 5  | —               |
| Практическое занятие 8   | 1,4                          | 2                             | 5  | —               |
| Лекция 5 (Тема 5)  | 1,4                          | 2                             | 6  | —               |
| Лекция 6 (Тема 5)  | 1,4                          | 2                             | 6  | —               |
| Практическое занятие 9   | 1,2                          | 2                             | 6  | —               |
| Практическое занятие 10  | 1,2                          | 2                             | 7  | —               |
| Лекция 7 (Тема 6)  | 1,4                          | 2                             | 7  | —               |
| Лекция 8 (Тема 6)  | 1,4                          | 2                             | 8  | —               |
| Практическое занятие 11  | 1,2                          | 2                             | 8  | —               |
| Лекция 9 (Тема 7)  | 1,4                          | 2                             | 8  | —               |
| Лекция 10 (Тема 7)   | 1,4                          | 2                             | 9  | —               |
| Практическое занятие 12  | 1,2                          | 2                             | 9  | —               |
| Практическое занятие 13  | 1,2                          | 2                             | 10   | —               |
| Практическое занятие 14  | 1,2                          | 2                             | 10   | —               |
| Лекция 11 (Тема 8)   | 1,4                          | 2                             | 10   | —               |
| Практическое занятие 15  | 1,2                          | 2                             | 11   | —               |
| Практическое занятие 16  | 1,2                          | 2                             | 11   | —               |
| Лекция 12 (Тема 9)   | 1,4                          | 2                             | 12   | —               |
| Лекция 13 (Тема 9)   | 1,4                          | 2                             | 12   | —               |

| Тема / вид учебных занятий<br>(оценочных заданий),<br>позволяющих обучающемуся<br>продемонстрировать<br>достигнутый уровень<br>сформированности<br>компетенций | Количество<br>баллов         |  | Срок<br>контроля<br>(порядковый<br>номер недели<br>с начала<br>семестра) | При-<br>мечание |
|--|------------------------------|--|--|-----------------|
|  | Мини-<br>мальное<br>значение | Макси-<br>мальное<br>значение                                |  |                 |
| Практическое занятие 17  | 1,2                          | 2  | 12   | —               |
| Практическое занятие 18  | 1,2                          | 2  | 13   | —               |
| Практическое занятие 19  | 1,2                          | 2  | 13   | —               |
| Лекция 14 (Тема 10)  | 1,4                          | 2  | 14   | —               |
| Практическое занятие 20  | 1,2                          | 2  | 14   | —               |
| Практическое занятие 21  | 1,2                          | 2  | 14   | —               |
| <b>Итого по обязательным<br/>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>   | —  | —               |
| Премияльные виды<br>деятельности<br>(для учета при определении<br>рейтинга)  | —                            | —  | —  | —               |
| Участие в конференции по<br>темам дисциплины   | —                            | 10   | —  | —               |
| Научная публикация по<br>темам дисциплины  | —                            | 10   | —  | —               |
| <b>Итого дополнительно<br/>премиальных баллов</b>  | —                            | <b>20</b>  | —  | —               |
| <b>Всего по дисциплине для<br/>рейтинга</b>  | —                            | <b>120</b>   | —  | —               |
| <b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с<br/>оценкой по «академической» шкале</b>   |                              |  |  |                 |
| <b>Количество баллов по балльно-<br/>рейтинговой системе</b>   |                              | <b>Оценка (по 5-балльной<br/>«академической шкале» шкале</b> |  |                 |
| 90 и более   |                              | 5 – «отлично»  |  |                 |
| 75-89  |                              | 4 – «хорошо»   |  |                 |

| Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов    |                       | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
|--|----------------------|-----------------------|---|------------|
|  | Минимальное значение | Максимальное значение |   |            |
| 60-74  |                      |                       | 3 – «удовлетворительно»                                   |            |
| менее 60 баллов  |                      |                       | 2 - «не удовлетворительно»                                |            |

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,4 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,2 балла (по 8 практическому занятию – до 1,4 балла). Устный опрос – до 0,3 баллов. Сообщение – до 0,5 баллов (по 8 практическому занятию – до 0,2 баллов). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балла.

## 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Дисциплина «Введение в профессию» читается в первом семестре.

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

| Дескрипторы | Этапы формирования компетенции  | Показатели   |
|-------------|---|--|
| Знать       | Принципы толерантного отношения к представителям других культур, наций и конфессий; | Принципы толерантного отношения к представителям других культур, наций и |

| Дескрипторы | Этапы формирования компетенции   | Показатели   |
|-------------|--|--|
|             | <p>Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Основные приемы самостоятельного поиска, анализа и обработки информации в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм самоорганизации и самообразования;</p> <p>Основные индивидуальные потребности населения и способы их обслуживания в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Теоретические основы организации процесса предоставления услуг на транспорте;</p> <p>Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Содержание ключевых понятий сервисной деятельности;</p> <p>Виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики;</p> <p>Историю развития сферы сервиса;</p> <p>Основы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в процессе организации</p> | <p>конфессий;</p> <p>Механизм работы в команде в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Основные приемы самостоятельного поиска, анализа и обработки информации в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Основные индивидуальные потребности населения и способы их обслуживания в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Теоретические основы организации процесса предоставления услуг на транспорте;</p> <p>Содержание ключевых понятий сервисной деятельности;</p> <p>Принципы классификации услуг в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта и их характеристики.</p> |

| Дескрипторы | Этапы формирования компетенции  | Показатели   |
|-------------|---|--|
|             | сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.   |  |
| Уметь       | <p>Выстраивать конструктивные взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Оценивать психические, физиологические особенности человека, мотивы потребительского поведения клиентов и организовывать процесс обслуживания в соответствии с ними;</p> <p>Организовывать процесс обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса с учетом требований потребителя в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</p> | <p>Выстраивать конструктивные взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Организовывать процесс обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса с учетом требований потребителя в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</p> |
| Владеть     | <p>Навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками самоорганизации и саморазвития;</p> <p>Умением разрабатывать</p>  | <p>Навыками работы в команде;</p> <p>Навыками самоорганизации и саморазвития в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Умением разрабатывать технологии процесса</p>   |



| Дескрипторы | Этапы формирования компетенции   | Показатели   |
|-------------|--|--|
|             | технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br>Умением практического применения знаний в области индивидуального обслуживания потребителей в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;<br>Навыками организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. | сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;<br>Навыками организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. |

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

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

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

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

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

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

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

*4 балла:* ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

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

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

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

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

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

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

Решение заданий оценивается следующим образом:

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

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

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

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

*6 баллов:* задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

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

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

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

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

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

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

Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность будущей специальности, трудоустройство, возможности и перспективы карьерного и профессионального роста.
2. Основные этапы истории СПбГУ ГА.
3. Ресурсы библиотеки университета, электронный каталог, основные принципы работы с Электронно-библиотечной системой «Лань».
4. Знакомство с Объединенным музеем гражданской авиации СПбГУ ГА.
5. Предмет и методология курса «Введение в профессию», цель, задачи, формируемые компетенции, результаты обучения, формы контроля знаний, умений и навыков студентов.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, обслуживание, сервис, сервисная деятельность, организация сервиса, потребитель, потребность, производство и потребление услуг.
2. Общая характеристика и современное состояние сферы сервиса в России и в мире.
3. Факторы развития сферы услуг в России.
4. Необходимость изучения сферы сервиса: многообразие и взаимосвязь сервисных дисциплин.

5. Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере воздушного транспорта.

6. Механизм самоорганизации и самообразования.

Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен. Услуги и жизнедеятельность людей в доиндустриальных обществах

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Законы и формы социальных изменений.  
2. Типология и эволюция обществ. Зарождение и развитие услуг в сложных аграрных обществах.

3. Древнейшие виды услуг и обслуживания.

4. Характеристика феодального общества.

5. Услуги в средневековом обществе Западной Европы: производственные, торговые, банковские услуги, услуги гостеприимства, образовательные услуги, экзотические виды услуг.

*Примерные темы сообщений*

1. Социально-экономические и духовные трансформации в европейском обществе в эпоху Возрождения.

2. Особенности сферы услуг эпохи Возрождения.

3. Основы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе.

2. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.

3. Особенности массового обслуживания.

4. Характеристика постиндустриального общества.

5. Особенности функционирования сферы услуг в постиндустриальном обществе.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные тенденции развития сферы сервиса на современном этапе развития общества.

2. Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России.
2. Основные этапы развития сферы сервиса в России.
3. Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло.
4. Жилище, интерьер русской избы.
5. Социальные институты: община, добровольные объединения людей для совместной работы, артели, гильдии.

*Примерные темы сообщений*

1. Традиционная русская семья – распределение социальных ролей и функций.
2. Традиционные обряды и праздники.
3. Понятие и специфика сословного сервиса.
4. Крепостная традиция организации бытовых услуг.
5. Национальные особенности потребления и организации сферы услуг в России.

*Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль собственности и экономических систем в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и каковы его перспективы и тенденции развития. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования инструментов и категорий собственности, оперируя знаниями моделей экономических систем управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

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

1. Использование форм частной собственности в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.
2. Развитие типов и моделей экономических систем в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.
3. Применение моделей экономических систем домашнего обслуживания в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли в РФ и в других странах.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Основные этапы развития сервиса в России.
2. Особенности русской ментальности и их влияние на национальное потребление.
3. Традиционный быт русского народа и место в нем услуг.

Тема 5. Сервис и повседневные ритуалы в царской России

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Общая характеристика реформ Петра I. Перемены в образе жизни знати и городского населения.
2. Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны.



3. Педагогическая деятельность и образовательные услуги.
4. Медицинское обслуживание.
5. Санитарно-гигиенические услуги.
6. Кухня и застольное обслуживание.
7. Парадные обеды во дворцах.
8. Сервис при организации общественного питания.
9. Торговый сервис.
10. Места постоянной торговли.
11. Ярмарки.
12. Ателье мод, пошивочные и швейные мастерские.
13. Основные модные стили и направления.
14. Одежда, аксессуары, ювелирные украшения.
15. Туризм и путешествия в XVIII-XIX вв.

*Примерные темы сообщений*

1. Гостиничный сервис. Праздники, увеселения и зрелища в XVIII-XIX вв..
2. Социально-политическая характеристика пореформенного периода (1861-1897 гг.).
3. Последствия отмены крепостного права.
4. Особенности сферы услуг в пореформенный период.
5. Сфера услуг в конце XIX - начале XX вв..
6. Технический прогресс.
7. Рост профессионального исполнения услуг и усиление разнообразия в обслуживании.

Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Механизм становления советской повседневности и социалистического быта.
2. Характеристика и составляющие советской «службы быта».
3. Сфера услуг в годы НЭПа. Коммунальные услуги. Общепит.
4. Страховой сервис. Туристические услуги. Медицинский сервис.
5. Организация досуга и развитие системы рекреационных услуг.
6. «Идеологический сервис».
7. Восстановление сферы услуг после Великой Отечественной войны.
8. Состояние и тенденции развития сферы сервиса в хрущевский период.
9. Основные направления развития советского сервиса в 1960-1980-е гг.
10. Служба быта. Страховой сервис в сфере воздушного транспорта.
11. Информационный сервис.
12. Развитие телевидения.

*Примерные темы сообщений*

1. Потребительская революция и вещизм эпохи застоя.
2. Сущность и историческое значение перестройки.



3. Перестройка и новое мышление в сфере услуг в сфере воздушного транспорта.

4. Характеристика экономической модели 1990-х гг..

5. Рост значимости сферы быта и услуг как сектора экономики в сфере воздушного транспорта, регулирующего занятость населения и призванного повысить степень комфорта его обитания.

6. Основные направления развития сферы сервиса в XXI веке в сфере воздушного транспорта.

7. «Сервисизация» экономики.

8. Малое предпринимательство в сфере услуг в сфере воздушного транспорта.

9. Проблема сохранения культурной самобытности и лучших национальных особенностей сервисной деятельности.

Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сервис как услуга. Понятие, свойства и виды услуг.

2. Особенности услуг по сравнению с товарами.

3. Различные подходы к классификации услуг.

4. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения в сфере воздушного транспорта.

5. Понятие и сущность человеческих потребностей.

6. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.

*Примерные темы сообщений*

1. Пирамида потребностей А. Маслоу.

2. Анализ потребностей населения средствами маркетинга в сфере воздушного транспорта.

3. Понятие и особенности сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

4. Виды сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Этапы и формы обслуживания в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные этапы процесса производства услуги.

2. Основные задачи, стоящие перед предприятиями сферы сервиса на современном этапе развития общества.

3. Понятие и этапы обслуживания. Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей, оказание услуги, завершение процесса обслуживания.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные формы обслуживания в сфере воздушного транспорта.

2. Массовое, групповое и индивидуальное обслуживание в сфере воздушного транспорта.

3. Инновационные подходы в обслуживании в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Транспорт в системе потребностей индивида и общества. Классификация видов транспорта.
2. Основные этапы эволюции сферы транспорта.
3. Краткая история развития воздушного и железнодорожного транспорта в России.
4. Понятие и значение транспортной системы страны.
5. Перспективные направления развития российской транспортной системы.

*Примерные темы сообщений*

1. Понятие, виды и особенности транспортных услуг в сфере воздушного транспорта.
2. Система транспортных услуг в сфере воздушного транспорта.
3. Понятие и составляющие транспортного сервиса.
4. Основные виды организации сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Основные задачи современного транспортного сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 10. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Классификация услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте.
2. Обслуживание при организации перевозок.
3. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту.
4. Организация обслуживания на борту ВС.
5. Обслуживание в грузовом терминале.

*Примерные темы сообщений*

1. Показатели качества транспортных услуг в авиаперевозках.
2. Оценка качества услуг воздушного транспорта.
3. Инновации в обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.

**Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Введение в профессию»**

1. Цель, задачи, объект и предмет курса «Введение в профессию».
2. История повседневности – методологическая основа курса «Введение в профессию».
3. Законы и формы социальных изменений. Типология и эволюция обществ.

4. Сервисная деятельность в традиционных аграрных обществах Древнего мира.
5. Услуги в Средневековом обществе Западной Европы.
6. Характеристика индустриального общества. Влияние индустриального производства на сферу сервиса.
7. Характеристика постиндустриального общества и особенности функционирования в нем сферы услуг.
8. Характеристика сферы сервиса в развивающихся странах.
9. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России.
10. Сфера быта и услуг в России в XVIII - XIX вв.
11. Особенности советского сервиса.
12. Тенденции развития сервиса на современном этапе развития российского общества.
13. Понятие и сущность человеческих потребностей. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения.
14. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.
15. Пирамида потребностей А. Маслоу.
16. Анализ потребностей населения средствами маркетинга.
17. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.
18. Многообразие классификаций услуг.
19. Особенности и противоречия сервисной деятельности.
20. Классификация сервиса в соответствии с основными видами деятельности.
21. Организация процесса производства услуг на предприятии сервиса.
22. Общая характеристика процесса обслуживания: основные этапы предоставления услуг.
23. Существующие и перспективные формы обслуживания.
24. Понятие и виды транспорта. Транспорт в системе потребностей индивида и общества.
25. Понятие, виды и особенности транспортных услуг.
26. Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере воздушного транспорта.
27. Основные приемы самостоятельного поиска, анализа и обработки информации в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
28. Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.
29. Основы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

## **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой) по дисциплине «Введение в профессию»**

1. Охарактеризуйте этапы выстраивания конструктивного взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

2. Охарактеризуйте этапы совершенствования своего интеллектуального и общекультурного уровня в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

3. Охарактеризуйте мотивы потребительского поведения клиентов и опишите этапы организации процесса сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

4. Охарактеризуйте этапы организации процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

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

Приступая в 1 семестре к изучению дисциплины «Введение в профессию», 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.

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

Задачами лекций являются:

– ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Введение в профессию», 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 сервиса.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Введение в профессию». 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 «Введение в профессию». 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 первом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и заданий по дисциплине «Введение в профессию» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

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

«12» сентября 2017 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.ф.н., доцент  Левшина О.Н.

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «15» сентября 2017 года, протокол № 5.

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