

**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**

**ОСОБЕННОСТИ ЭКОНОМИКИ ТРУДА ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

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

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	- 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 сервиса в сфере воздушного транспорта.
Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать контактную зону 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;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками 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.</li> </ul>

## Содержание дисциплины

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

Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения дисциплины, ее место и роль в системе подготовки бакалавра. Построение и последовательность обучения дисциплине, отчетность по дисциплине, рекомендации по выполнению самостоятельной работы, сущность и значение организации труда, задачи и основные направления организации труда. Принципы и методы организации труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности организации предприятий в сфере сервиса на воздушном транспорте. Виды предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы организации труда на предприятиях сферы 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 сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства (для самостоятельного изучения). Характеристика видов деятельности на предприятиях 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 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 форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

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

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

Сущность и виды разделения и кооперации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Формы организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Структура предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Типы

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

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

Рабочие места, их виды и основы организации в сфере сервиса на воздушном транспорте. Основные направления организации рабочих мест по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Аттестация рабочих мест на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и показатели качества услуг и продукции в сфере сервиса по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Содержание трудового процесса и принципы его организации на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура производственно - трудового процесса в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы организации обслуживания потребителя по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы и приемы труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность условий труда и их виды по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Режимы труда и отдыха по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Процесс предоставления услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (для самостоятельного изучения).

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

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

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

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

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

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

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

Сущность нормирования труда. Содержание и значение нормирования труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Функции и принципы нормирования труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного

транспорта. Обоснованность норм затрат труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Роль нормирования в организации и оплате труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

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

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

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

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

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

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

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

сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация премирования работников на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта по видам деятельности. Система надбавок и доплат на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность бестарифной формы организации оплаты труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды бестарифных систем организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Анализ организации оплаты труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Направления совершенствования организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях 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 сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 2. «Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие № 3. «Задачи и функции научной организации труда в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие № 4. «Сущность и виды разделения и кооперации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
4	Практическое занятие № 5. «Формы организации	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	
4	Практическое занятие № 6. «Разделение и кооперация труда руководителей, специалистов и служащих по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие № 7. «Основные направления организации рабочих мест по видам деятельности на предприятиях сервиса на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 8. «Значение приёмов и методов труда на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 9. «Классификация факторов, определяющих условия труда на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 10. «Понятие о формах организации труда на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 11. «Классификация форм организации труда на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
8	Практическое занятие № 12. «Анализ уровня организации труда на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
8	Практическое занятие № 13. «Методы определения экономической эффективности мероприятий научной организации труда на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие № 14. «Функции и принципы нормирования труда в сфере сервиса на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
10	Практическое занятие № 15. «Производственный процесс, его содержание и виды на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
11	Практическое занятие № 16. «Нормативы для нормирования труда на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
12	Практическое занятие № 17. «Методы нормирования труда и их особенности на предприятии сервиса на воздушном транспорте»	2
13	Практическое занятие № 18. «Сущность и	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	функции заработной платы» Подготовка к выполнению заданий	
13	Практическое занятие № 19. «Содержание и принципы организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 20. «Основные элементы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 21. «Формы и системы оплаты труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
Итого по дисциплине		42

### 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 экономики труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Характеристика видов деятельности в сфере сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности научной организации труда в сфере	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Разделение и кооперация труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.            4. Подготовка к круглому столу.</p>	4
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация рабочих мест и трудового процесса по видам деятельности в сфере сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Приемы, методы, условия и дисциплина труда на предприятии сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Формы организации труда и их эффективность на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление организацией труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность, содержание и значение нормирования труда, обоснование норм затрат труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Производственный, трудовой процессы и затраты рабочего времени на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормы и нормативные материалы по труду на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Методы нормирования труда и обоснования норм затрат труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий.	4
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Формы организации заработной платы и направления совершенствования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
Итого по дисциплине		29

### 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 10.01.2017)

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 10.01.2017)

б) дополнительная литература:

3 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. Количество экземпляров 35.

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.

5 **Экономика труда**: Метод. рекоменд. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

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).

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

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

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

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 7	1,5	2,4	5	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 8	1,5	2,4	6	—
Практическое занятие 9	1,5	2,4	6	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 10	1,5	2,4	7	—
Практическое занятие 11	1,5	2,4	7	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 12	1,5	2,4	8	—
Практическое занятие 13	1,5	2,4	9	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 14	1,5	2,4	9	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 15	1,5	2,4	10	—
Практическое занятие 16	1,5	2,4	11	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 17	1,5	2,4	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 18	1,5	2,2	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 19	1,5	2	13	—
Практическое занятие 20	1,5	2	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 21	1	2	14	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам	—	10	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
дисциплины				
<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 по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка</b>		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		

**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 – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 балла (по 21 практическому занятию – 1 балл). Сообщение – до 0,6 балла (по 20 и 21 практическому занятию – 0,2 балла, по 19 практическому занятию – до 0,1 балла; по 5 практическому занятию – до 0,3 баллов). Решение заданий – до 0,1 балла. Устный опрос - до 0,3. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,3 балла.

**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. Экономический выбор.
3. Рынок. Спрос и предложение.
4. Потребительские предпочтения и предельная полезность.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте»:

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
4. Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения дисциплины.
2. Место и роль дисциплины в системе подготовки бакалавра.
3. Сущность и значение организации труда.
4. Задачи и основные направления организации труда.
5. Принципы и методы организации труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности организации предприятий в сфере сервиса на воздушном транспорте.
2. Виды предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.
3. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.
4. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности.

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства.

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

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Задачи и функции научной организации труда.

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Структура предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

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

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

*Типовые задания для круглого стола*

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

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

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

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

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

Участие в дискуссии, краткие выступления:

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

3. Разновидность бригадной формы организации труда.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности командной формы организации труда.

2. Законы развития организации труда.

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность нормирования труда.

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Производственный процесс, его содержание и виды.

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие норм затрат труда.

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

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

*Типовое задание*

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

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

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

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

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

1. Сущность и значение организации труда.

2. Задачи и основные направления организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

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

4. Особенности организации предприятий в сфере сервиса. Виды предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.

5. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.
7. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства.
8. Характеристика видов деятельности в сфере 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 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, соответствующих требованиям потребителей на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
14. Сущность и виды разделения и кооперации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
15. Формы организации труда на предприятии сервиса на воздушном транспорте.
16. Структура предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
17. Типы и методы организации выполнения услуг по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
18. Разделение и кооперация труда руководителей, специалистов и служащих по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
19. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
20. Рабочие места, их виды и основы организации на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
21. Основные направления организации рабочих мест по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Аттестация рабочих мест.
22. Понятие и показатели качества услуг и продукции в сфере сервиса по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
23. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
24. Содержание трудового процесса и принципы его организации на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
25. Структура производственно - трудового процесса на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
26. Основы организации обслуживания потребителя по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
27. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Методы и приемы труда.

28. Сущность условий труда и их виды по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

29. Режимы труда и отдыха по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

30. Процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных.

31. Сущность нормирования труда.

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

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

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

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

36. Понятие и виды норм затрат труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

37. Методы нормирования труда и их особенности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

38. Установление, замена и пересмотр норм труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

39. Организация нормирования труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

40. Оценка уровня и напряженности норм труда и их особенности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

41. Сущность и функции заработной платы.

42. Содержание и принципы организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

43. Основные элементы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

44. Формы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

45. Основы организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

46. Особенности регулирования оплаты труда по видам деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

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

48. Содержание тарифной системы.

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

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

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

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

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

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

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

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

57. Механизм оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

58. 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 сервиса в сфере воздушного транспорта.

59. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект

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

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

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

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 «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в пятом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.