

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**

**РОЛЬ И МЕСТО СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ВОЗДУШНОМ
ТРАНСПОРТЕ**

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>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта.
Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать контактную зону предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

Содержание дисциплины

Тема 1. Цивилизационный подход: структурная эволюция общественного производства

Современные подходы к решению проблемы развития человеческого общества. Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки. Социально-экономические типы человеческих обществ. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Сервис в сфере воздушного транспорта в информационном обществе

Экономика информационного общества (для самостоятельного изучения). Сервис в сфере воздушного транспорта в информационном обществе. Стратегия развития информационного общества в России, в том числе в сфере воздушного транспорта. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Сектор услуг в сфере воздушного транспорта в современном обществе, его динамика и структура

Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Анализ современных подходов к структурированию общественного производства (для самостоятельного изучения). Рынок услуг в сфере воздушного транспорта: сущность, особенности формирования и функционирования. Границы рыночного оборота услуг в сфере воздушного транспорта, факторы развития. Государство, фирмы и домохозяйства как участники рынка услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Ценовая дискриминация, основные конкурентные стратегии (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Роль и место сектора услуг воздушного транспорта в экономике развитых стран

Роль и место сектора услуг воздушного транспорта в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях. Причины и факторы ускоренного развития сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика. Характеристики сектора услуг в сфере воздушного транспорта в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге (для самостоятельного изучения). Механизм организации контактной зоны

предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Занятость в секторе услуг в сфере воздушного транспорта: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития

Рынок труда в сфере воздушного транспорта и современные концепции занятости населения (для самостоятельного изучения). Структурные сдвиги в занятости населения в информационном обществе (для самостоятельного изучения). Занятость в сфере услуг в сфере воздушного транспорта. Основные тенденции динамики производительности труда в секторе услуг (для самостоятельного изучения). Сервисная модель занятости, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, основные характеристики, виды (для самостоятельного изучения). Социально-экономические аспекты перемещения занятости в сектор услуг, в том числе в сферу воздушного транспорта в российской и региональной экономических системах.

Тема 6. Высокотехнологичные услуги в сфере воздушного транспорта в российской и региональной экономике

Роль высокотехнологичных услуг в сфере воздушного транспорта в обеспечении занятости населения. Этапы развития информационно-коммуникационных технологий и трансформация занятости. Взаимосвязь инвестиций в человеческий капитал и темпов распространения высокотехнологичных услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Развитие сферы высокотехнологичных услуг в российской и региональной экономике (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Основы государственного регулирования сферы услуг

Сущность государственного регулирования сферы услуг. Основы государственного регулирования в обеспечении надежности и безопасности функционирования предприятий и фирм сферы услуг, в том числе в сфере воздушного транспорта. Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг воздушного транспорта

Система государственного регулирования предприятий сферы услуг. Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг (для самостоятельного изучения). Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы государственной поддержки сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Эффективность функционирования сферы услуг на воздушном транспорте

Социальная и экономическая результативность сферы услуг на воздушном транспорте. Показатели оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий в сфере воздушного транспорта. Методы оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг на воздушном транспорте

Сущность экономико-организационного механизма на воздушном транспорте. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг в сфере воздушного транспорта. Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности в сфере воздушного транспорта

Услуги и рентные отношения в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Аутсорсинг и развитие рынка услуг в сфере воздушного транспорта в рамках сетевых организационных структур. Тенденции развития аутсорсинга в сфере воздушного транспорта в России и на региональном уровне (для самостоятельного изучения). Аутсорсинг на транспорте и в авиаперевозках. (для самостоятельного изучения). Дифференциация в подходах к инновациям в промышленности и в сфере воздушного транспорта. Инновационная активность в сфере оказания сервисных услуг на воздушном транспорте. Формирование инновационной стратегии развития сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Важнейшие аспекты инновационной политики в секторе услуг на воздушном транспорте на национальном и региональном уровнях (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Франчайзинг в инновационном развитии сервисного бизнеса на воздушном транспорте

Франчайзинг, его сущность на воздушном транспорте. Виды и особенности использования франчайзинга в сфере организации сервисного бизнеса на воздушном транспорте, преимущества и недостатки. Особенности и тенденции развития франчайзинга в России и на региональном уровне (для самостоятельного изучения). Франчайзинг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Работа в контактной зоне с потребителем на воздушном транспорте. Консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Организация контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Глобализация и формирование мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта

Глобализация и формирование мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура международного рынка услуг на воздушном транспорте. Специфика международной торговли услугами в сфере воздушного транспорта. Особенности специализации стран на мировом рынке услуг в сфере воздушного транспорта.

Тема 14. Россия на мировом рынке услуг в сфере воздушного транспорта

Функционирование мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта. Проблемы формирования единого механизма регулирования мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта. Роль Всемирной торговой организации (ВТО) в регулировании международного рынка услуг (для самостоятельного изучения). Генеральное соглашение по торговле услугами (для самостоятельного изучения). Россия на мировом рынке услуг в сфере воздушного транспорта, основные тенденции и перспективы (для самостоятельного изучения)

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 1. «Сервис в сфере воздушного транспорта в информационном обществе» Подготовка к выполнению заданий	2
2	Практическое занятие № 2. «Стратегия развития информационного общества, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие № 3. «Рынок услуг в сфере воздушного транспорта: сущность, особенности формирования и функционирования»	2
3	Практическое занятие № 4. «Границы рыночного оборота услуг в сфере воздушного транспорта, факторы развития» Подготовка к тестированию	2
4	Практическое занятие № 5. «Роль и место сектора услуг воздушного транспорта в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях» Подготовка к круглому столу	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
4	Практическое занятие № 6. «Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика»	2
5	Практическое занятие № 7. «Занятость в сфере услуг в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 8. «Этапы развития информационно-коммуникационных технологий и трансформация занятости»	2
7	Практическое занятие № 9. «Сущность государственного регулирования»	2
8	Практическое занятие № 10. «Система государственного регулирования предприятий сферы услуг»	2
9	Практическое занятие № 11. «Показатели оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий в сфере воздушного транспорта»	2
10	Практическое занятие № 12. «Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 13. «Инновационная активность в сфере оказания сервисных услуг на воздушном транспорте»	2
12	Практическое занятие № 14. «Виды и особенности использования франчайзинга в сфере организации сервисного бизнеса на воздушном транспорте в сфере сервисного бизнеса, преимущества и недостатки»	2
Итого по дисциплине		28

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Цивилизационный подход: структурная эволюция общественного производства» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3,	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4]. 2. Подготовка к устному опросу.	
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис в сфере воздушного транспорта в информационном обществе» Работа с учебной литературой по следующим вопросам: Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-19]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий.	4
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сектор услуг в сфере воздушного транспорта в современном обществе, его динамика и структура» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-19]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тестированию.	4
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Роль и место сектора услуг воздушного транспорта в экономике развитых стран» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-19]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	4
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Занятость в секторе услуг в сфере воздушного транспорта: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
6	1. Изучение теоретического материала по теме:	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>«Высокотехнологичные услуги в сфере воздушного транспорта в российской и региональной экономике»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы государственного регулирования сферы услуг»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность функционирования сферы услуг на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3,</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Франчайзинг в инновационном развитии сервисного бизнеса на воздушном транспорте» 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.	2
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Глобализация и формирование мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	2
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Россия на мировом рынке услуг в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	2
Итого по дисциплине		34

Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

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 Кошелева, Т. Н. **Роль и место услуг в современной экономике: методические рекомендации по изучению дисциплины и выполнению контрольной работ** [Текст] / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2015. – 32 с. ISBN: 978-5-60000-143-5 Количество экземпляров 30.

б) дополнительная литература:

4 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)

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)

6 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ** [текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 50.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17 **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:

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

19 **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 (3 семестр).

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту (обучающемуся) продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)кон троля (порядковый номер недели с начала семестра)	Приме чание
	Минимал ьное	Максим альное		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,6	2	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1,6	2	1	—
Практическое занятие 1	1,6	3	2	—
Практическое занятие 2	1,7	3	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1,6	2	3	—
Практическое занятие 3	1,6	3	3	—
Практическое занятие 4	1,7	3	4	—
Лекция 4 (Тема 4)	1,6	2	4	—
Практическое занятие 5	1,6	3	5	—
Практическое занятие 6	1,6	3	5	—
Лекция 5 (Тема 5)	1,6	2	6	—
Практическое занятие 7	1,6	3	6	—
Лекция 6 (Тема 6)	1,6	2	7	—
Практическое занятие 8	1,6	3	7	—
Лекция 7 (Тема 7)	1,6	2	8	—
Практическое занятие 9	1,6	3	8	—
Лекция 8 (Тема 8)	1,6	2	9	—
Практическое занятие 10	1,6	3	9	—
Лекция 9 (Тема 9)	1,6	2	10	—
Практическое занятие 11	1,6	3	10	—
Лекция 10 (Тема 10)	1,6	2	11	—
Практическое занятие 12	1,6	3	11	—
Лекция 11 (Тема 11)	1,6	2	12	—
Практическое занятие 13	1,6	3	12	—
Лекция 12 (Тема 12)	1,6	2	13	—
Практическое занятие 14	1,6	3	13	—
Лекция 13 (Тема 13)	1,6	2	14	—
Лекция 14 (Тема 14)	1,6	2	14	—
Итого по обязательным видам	45	70	—	—

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту (обучающемуся) продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)кон троля (порядковый номер недели с начала семестра)	Приме чание
	Минимал ьное	Максим альное		
занятий				
Зачёт	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
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 1,6 баллов. Ведение лекционного конспекта – 0,1 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,6 баллов (по 2 и 4 практическим занятиям - до 1,7 баллов). Сообщение – до 1 балла (по 2 и 4 практическим занятиям - до 0,7 баллов; по 6 практическому занятию – до 0,8 баллов). Решение заданий – до 0,2 балла. Успешное написание теста:

более 50 % и до 75 % правильных ответов – 0,1 балла, более 75 % – 0,2 балла. Устный опрос – до 0,4 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,2 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 «Экономика»:

1. Виды издержек.
2. Монополистическая конкуренция.
3. Рынок земли.
4. Индексы цен.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

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

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

Тема 1. Цивилизационный подход: структурная эволюция общественного производства

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Современные подходы к решению проблемы развития человеческого общества.
2. Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки. Социально-экономические типы человеческих обществ.
3. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта

Тема 2. Сервис в сфере воздушного транспорта в информационном обществе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Экономика информационного общества.
2. Сервис в сфере воздушного транспорта в информационном обществе.

Примерные темы сообщений

1. Стратегия развития информационного общества в России, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта

3. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта

Типовые задания

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

2. Вы сотрудник службы сервисного обслуживания в аэропорту и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в процессе управления имущественным комплексом аэропорта. Что вы сможете порекомендовать по усовершенствованию процесса кадастрового регулирования земельными ресурсами в аэропорту?

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

4. Вы сотрудник сервисной организации контроля качества процесса сервиса в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.

Тема 3. Сектор услуг в сфере воздушного транспорта в современном обществе, его динамика и структура

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

2. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства

Примерные темы сообщений

1. Рынок услуг в сфере воздушного транспорта: сущность, особенности формирования и функционирования.

2. Границы рыночного оборота услуг в сфере воздушного транспорта, факторы развития. Государство, фирмы и домохозяйства как участники рынка услуг в сфере воздушного транспорта (

4. Ценовая дискриминация, основные конкурентные стратегии.

Типовые тестовые задания

1. Существенной характеристикой организационной модели обслуживания потребителей является...:

а) Тип организации обслуживания.

- b) Стратегия.
 - c) Главная организационная задача.
 - d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.
 - e) Тип организации обслуживания, стратегия.
2. Какие есть типы организации обслуживания потребителей:
- a) Традиционный и рыночный.
 - b) Традиционный и переходной.
 - c) Рыночный и переходной.
 - d) Рыночный и смешанный.
 - e) Традиционный, переходной, рыночный.
3. Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:
- a) Тактика.
 - b) Практика.
 - c) График.
 - d) Схема.
 - e) Модель.
4. Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:
- a) Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
 - b) Большое количество фирм с небольшим штатом.
 - c) Большое количество фирм с маленьким штатом.
 - d) Большое количество фирм со средним штатом.
 - e) Маленькое количество фирм со средним штатом.
5. Для группы сотрудников (менеджеров, рабочих и др. . в сервисных фирмах составляется:
- a) Программы отдыха.
 - b) Программы командировок.
 - c) Временные программы.
 - d) Сетевые планы.
 - e) Программы обучения и развития.
6. Надежность относится к понятию:
- a) Достоверность.
 - b) Долговечность.
 - c) Индекса.
 - d) Ремонта.
 - e) Качества.
7. В современном рабочем мире не предполагается:
- a) Сельскохозяйственные услуги.
 - b) Телекоммуникации.
 - c) Виртуальные офисы.
 - d) Реинжиниринг.
 - e) Реконструкция.

8. Какие виды услуг не предлагает сфера сервиса:
- Образование.
 - Банковские.
 - Ветеринарные.
 - Образование, банковские.
 - Орошение земель.
9. Компонент, который убеждает в достоинствах услуги, мотивирует к определённым действиям в определённое время:
- Коммуникация.
 - Персонал.
 - Служащие.
 - Интеграция.
 - Дифференциация.
10. Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:
- Рыночный.
 - Операционный.
 - Переходной.
 - Традиционный.
 - Императивный.
11. Организация труда – это категория, связанная с любой отраслью народного хозяйства. Верно ли это?
- Да.
 - Нет.
12. Производственная операция – это:
- Часть производственного процесса.
 - Работа, выполняемая на разных станках разными рабочими.
 - Часть трудового процесса, выполняемая одним или группой рабочих на одном и том же рабочем месте при неизменном предмете труда.
 - Работы, выполняемые на одном станке разными исполнителями.
13. Можно ли согласиться с утверждением, что нередко основной «секрет» успеха в выполнении приема труда передовыми рабочими состоит в выработке автоматизма действия без специально направленного внимания.
- Да.
 - Нет.
14. Индексация доходов ...
- стимулирует производительный труд
 - способствует уменьшению разрывов в доходах лиц различных социальных категорий
 - ведет к усилению социальной дифференциации
 - используется для поддержания уровня жизни лиц с фиксированными доходами
15. Личный доход – это ...

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

16. Политика доходов в административно-командной экономике основывается на ...

- a) распределении по потребностям
- b) равном распределении на душу населения
- c) нормативном распределении
- d) распределении по труду

17. В коротком периоде при повышении уровня цен занятость возрастет, если ...

- a) рост номинальной зарплаты отстает от роста уровня цен
- b) рост реальной ставки зарплаты отстает от роста средней производительности труда
- c) индексация заработной платы отстает от инфляции
- d) повышается реальная ставка зарплаты

18. Добровольно уволившийся работник во время поиска новой работы подвержен ... форме безработицы

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

Тема 4. Роль и место сектора услуг воздушного транспорта в экономике развитых стран

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Роль и место сектора услуг воздушного транспорта в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях.

2. Причины и факторы ускоренного развития сервиса в сфере воздушного транспорта.

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

4. Характеристики сектора услуг в сфере воздушного транспорта в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге.

Примерные темы сообщений

1. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта

Типовые задания для круглого стола

Проведение круглого стола направлено на формирование у студентов знаний о роли и места сектора услуг в экономике развитых стран 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 развития сектора услуг, оперируя знаниями качества, уровня и стиля жизни управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

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

1. Использование роли и места сектора услуг в экономике развитых стран в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.
2. Развитие качества, уровня и стиля жизни в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.
3. Применение моделей развития сектора услуг в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли в РФ и в других странах.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран в процессе управления предприятиями сервиса, в том числе в процессе оценки эффективности результатов деятельности.
2. Факторы ускоренного развития сервиса в процессе организации сервисной деятельности, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
3. Модели развития сектора услуг как инструмент поддержки в процессе управления и диверсификации сервисной деятельности, алгоритм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
4. Становление сектора услуг в экономике развитых стран в процессе организации контактной зоны и готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Тема 5. Занятость в секторе услуг в сфере воздушного транспорта: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Рынок труда в сфере воздушного транспорта и современные концепции занятости населения.
2. Структурные сдвиги в занятости населения в информационном обществе.
3. Занятость в сфере услуг в сфере воздушного транспорта.
4. Основные тенденции динамики производительности труда в секторе услуг.

Примерные темы сообщений

1. Сервисная модель занятости, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, основные характеристики, виды.

2. Социально-экономические аспекты перемещения занятости в сектор услуг, в том числе в сферу воздушного транспорта в российской и региональной экономических системах.

Тема 6. Высокотехнологичные услуги в сфере воздушного транспорта в российской и региональной экономике

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Роль высокотехнологичных услуг в сфере воздушного транспорта в обеспечении занятости населения.

2. Этапы развития информационно-коммуникационных технологий и трансформация занятости.

Примерные темы сообщений

1. Взаимосвязь инвестиций в человеческий капитал и темпов распространения высокотехнологичных услуг в сфере воздушного транспорта.

2. Развитие сферы высокотехнологичных услуг в российской и региональной экономике.

Тема 7. Основы государственного регулирования сферы услуг

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность государственного регулирования сферы услуг.

2. Основы государственного регулирования в обеспечении надежности и безопасности функционирования предприятий и фирм сферы услуг, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг.

Тема 8. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Система государственного регулирования предприятий сферы услуг.

2. Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг.

Примерные темы сообщений

1. Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций услуг в сфере воздушного транспорта.

2. Формы государственной поддержки сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Эффективность функционирования сферы услуг на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социальная и экономическая результативность сферы услуг на воздушном транспорте.

2. Показатели оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Методы оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий в сфере воздушного транспорта.

Тема 10. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность экономико-организационного механизма на воздушном транспорте.

2. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг в сфере воздушного транспорта.

Тема 11. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Услуги и рентные отношения в сфере воздушного транспорта.

2. Аутсорсинг и развитие рынка услуг в сфере воздушного транспорта в рамках сетевых организационных структур.

3. Тенденции развития аутсорсинга в сфере воздушного транспорта в России и на региональном уровне.

4. Аутсорсинг на транспорте и в авиаперевозках.

Примерные темы сообщений

1. Дифференциация в подходах к инновациям в промышленности и в сфере воздушного транспорта.

2. Инновационная активность в сфере оказания сервисных услуг на воздушном транспорте.

3. Формирование инновационной стратегии развития сферы услуг на воздушном транспорте.

4. Важнейшие аспекты инновационной политики в секторе услуг на воздушном транспорте на национальном и региональном уровнях.

Тема 12. Франчайзинг в инновационном развитии сервисного бизнеса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Франчайзинг, его сущность на воздушном транспорте.

2. Виды и особенности использования франчайзинга в сфере организации сервисного бизнеса на воздушном транспорте, преимущества и недостатки.

3. Особенности и тенденции развития франчайзинга в России и на региональном уровне.

4. Франчайзинг на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Работа в контактной зоне с потребителем на воздушном транспорте.
2. Консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте.
3. Организация контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте.

Тема 13. Глобализация и формирование мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Глобализация и формирование мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта.
2. Структура международного рынка услуг на воздушном транспорте.
3. Специфика международной торговли услугами в сфере воздушного транспорта.
4. Особенности специализации стран на мировом рынке услуг в сфере воздушного транспорта.

Тема 14. Россия на мировом рынке услуг в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Функционирование мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта.
2. Проблемы формирования единого механизма регулирования мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта.
3. Роль Всемирной торговой организации (ВТО) в регулировании международного рынка услуг.
4. Генеральное соглашение по торговле услугами .
5. Россия на мировом рынке услуг в сфере воздушного транспорта, основные тенденции и перспективы.

Примерный перечень вопросов к зачёту для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте»

1. Современные подходы к решению проблемы развития человеческого общества.
2. Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки.
3. Социально-экономические типы человеческих обществ.
4. Экономика информационного общества.
5. Сервис в информационном обществе.
6. Стратегия развития информационного общества в России.
7. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.

8. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства.
9. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях.
10. Причины и факторы ускоренного развития сервиса.
11. Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика.
12. Роль сферы услуг в современных условиях.
13. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности
14. Рынок услуг: сущность, особенности формирования и функционирования, границы рыночного оборота услуг, факторы развития.
15. Государство, фирмы и домохозяйства как участники рынка услуг.
16. Ценовая дискриминация.
17. Основные конкурентные стратегии.
18. Услуги и рентные отношения.
19. Аутсорсинг и развитие рынка услуг в рамках сетевых организационных структур.
20. Тенденции развития аутсорсинга в России и на региональном уровне.
21. Аутсорсинг на транспорте и в авиаперевозках.
22. Франчайзинг, его сущность, виды, особенности использования в сфере сервисного бизнеса, преимущества и недостатки.
23. Особенности и тенденции развития франчайзинга в России и на региональном уровне.
24. Франчайзинг на транспорте и в авиаперевозках.
25. Занятость в секторе услуг: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития
26. Рынок труда и современные концепции занятости населения.
27. Структурные сдвиги в занятости населения в информационном обществе.
28. Занятость в сфере услуг.
29. Основные тенденции динамики производительности труда в секторе услуг.
30. Сервисная модель занятости: сущность, основные характеристики, виды.
31. Социально-экономические аспекты перемещения занятости в сектор услуг в российской и региональной экономических системах.
32. Роль высокотехнологичных услуг в обеспечении занятости населения: этапы развития информационно-коммуникационных технологий и трансформация занятости, взаимосвязь инвестиций в человеческий капитал и темпов распространения высокотехнологичных услуг.
33. Развитие сферы высокотехнологичных услуг в российской и региональной экономике.
34. Государственное регулирование сферы услуг.

35. Основы государственного регулирования в обеспечении надежности и безопасности функционирования предприятий и фирм сферы услуг.
36. Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг.
37. Система государственного регулирования предприятий сферы услуг.
38. Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг.
39. Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций сферы услуг.
40. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг
41. Эффективность функционирования сферы услуг.
42. Социальная и экономическая результативность сферы услуг.
43. Показатели и методы оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий и фирм сферы услуг.
44. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг.
45. Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг.
46. Инновации в сфере услуг.
47. Дифференциация в подходах к инновациям в промышленности и сфере услуг.
48. Инновационная активность в секторе услуг.
49. Формирование инновационной стратегии развития сферы услуг.
50. Важнейшие аспекты инновационной политики в секторе услуг на национальном и региональном уровнях.
51. Мировой рынок услуг
52. Глобализация и формирование мирового рынка услуг.
53. Структура международного рынка услуг.
54. Специфика международной торговли услугами.
55. Особенности специализации стран на мировом рынке услуг.
56. Функционирование мирового рынка услуг и проблемы формирования единого механизма его регулирования.
57. Роль Всемирной торговой организации в регулировании международного рынка услуг.
58. Генеральное соглашение по торговле услугами.
59. Россия на мировом рынке услуг, основные тенденции и перспективы.
60. Принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами.
61. Виды, формы и объемы процесса сервиса.
62. Технологии процесса сервиса, основы выбора ресурсов и технических средств для его реализации.
63. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
64. Механизм оценки условий и последствий (в том числе экономических) принимаемых организационно-управленческих решений при

организации сервиса на транспорте.

65. Работа в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса.

66. Организация контактной зоны предприятия сервиса.

67. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта.

68. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

69. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, механизм организации консультирования и согласования вида и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

70. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, механизм организации согласования формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте»

1. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре предприятия сервиса в авиатранспортной сфере. Какими основами экономических знаний вы должны руководствоваться при оценке эффективности результатов своей деятельности в сфере сервиса?

2. Вы являетесь работником контактной зоны предприятия сервиса. Какими знаниями в области контактной зоны предприятия сервиса вы должны обладать?

3. Ваши трудовые обязанности подразумевают работу в контактной зоне с потребителем. Каким образом вы будете взаимодействовать с клиентом, консультировать его, согласовывать с ним вид, форму и объем процесса сервиса?

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 3 семестре к изучению дисциплины «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному

саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте».

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области сервисных услуг на воздушном транспорте.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, сервис обозначать большой буквой С). 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 сервисного обслуживания, о способах и средствах решения 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 сообщений;
- подготовку к заданиям;
- подготовку к круглому столу;
- подготовку к тестированию.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

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