

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



УТВЕРЖДАЮ

Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих

«августа» 2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**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

## 1 Цели освоения дисциплины

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

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

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство с основами экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- формирование у студентов понимания особенностей процесса эволюции общественного производства и роли информационного фактора в развитии человеческого общества, а также особенностей функционирования регионального и национального рынков услуг при вынесении суждений и принятии решений;

- приобретение студентами практических навыков использования принципов функционирования рынка услуг в сфере воздушного транспорта и основ государственного регулирования этого процесса;

- познакомить студентов с механизмом организации контактной зоны предприятия сервиса и механизмом организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта;

- формирование у студентов навыков работы с методикой оценки экономической эффективности процесса организации сервисной деятельности в различных отраслях сферы услуг, в т. ч. сервиса на воздушном транспорте;

- формирование у студентов навыков изучения процесса организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта и определения путей повышения её эффективности.

Дисциплина «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплины «Экономика», «Введение в профессию».

Дисциплина «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» является обеспечивающей для дисциплин: «Туристско-рекреационное проектирование на воздушном транспорте»), «Организация международного туризма на воздушном транспорте», «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экономика сервиса», «Производственная эстетика на предприятиях воздушного транспорта», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе», «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте».

Дисциплина изучается в 3 семестре.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	Знать: - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта; Уметь: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта; Владеть: - 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	Знать: - механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта; Уметь:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
предприятия сервиса (ПК-1)	- организовать контактную зону предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: - 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)	Знать: - механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта; Уметь: - работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: - способностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	56,3	56,3
лекции	28	28
практические занятия	28	28
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	34	34
Промежуточная аттестация	18	18
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачёту	17,7	17,7

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ПК-1	ПК-11		
Тема 1. Цивилизационный подход: структурная эволюция общественного производства	6	+	—	—	ВК, Л, СРС	УО
Тема 2. Сервис в сфере воздушного транспорта в информационном обществе	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, 3, Сщ
Тема 3. Сектор услуг в сфере воздушного транспорта в современном обществе, его динамика и структура	8	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Т, Сщ
Тема 4. Роль и место сектора услуг воздушного транспорта в экономике развитых стран	6	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Занятость в секторе услуг в сфере воздушного транспорта: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития	8	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Высокотехнологичные услуги в сфере воздушного транспорта в российской и региональной экономике	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Основы государственного регулирования сферы услуг	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг воздушного транспорта	8	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Эффективность функционирования сферы услуг на воздушном транспорте	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг на воздушном транспорте	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности в сфере воздушного транспорта	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ПК-1	ПК-11		
Тема 12. Франчайзинг в инновационном развитии сервисного бизнеса на воздушном транспорте	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Глобализация и формирование мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта	6	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 14. Россия на мировом рынке услуг в сфере воздушного транспорта	6	+	+	+	Л, СРС	УО
Итого по дисциплине	90					
Промежуточная аттестация	18					
Всего по дисциплине	108					

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Т – тестирование, З – задания, Сщ – сообщения.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Цивилизационный подход: структурная эволюция общественного производства	2	—	—	—	1	—	3
Тема 2. Сервис в сфере воздушного транспорта в информационном обществе	2	4	—	—	4	—	10
Тема 3. Сектор услуг в сфере воздушного транспорта в современном обществе, его динамика и структура	2	4	—	—	4	—	10
Тема 4. Роль и место сектора услуг воздушного транспорта в экономике развитых стран	2	4	—	—	4	—	10
Тема 5. Занятость в секторе услуг в сфере воздушного транспорта: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития	2	2	—	—	2	—	6
Тема 6. Высокотехнологичные услуги	2	2	—	—	1	—	5

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
в сфере воздушного транспорта в российской и региональной экономике							
Тема 7. Основы государственного регулирования сферы услуг	2	2	—	—	2	—	6
Тема 8. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	4	—	8
Тема 9. Эффективность функционирования сферы услуг на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 10. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 11. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 12. Франчайзинг в инновационном развитии сервисного бизнеса на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 13. Глобализация и формирование мирового рынка услуг в сфере воздушного транспорта	2	—	—	—	2	—	4
Тема 14. Россия на мировом рынке услуг в сфере воздушного транспорта	2	—	—	—	2	—	4
Итого за семестр 3	28	28	—	—	34	—	90
Промежуточная аттестация в форме зачета							18
Итого по дисциплине							108

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

### 5.3 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)

#### **5.4 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
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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
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

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Цивилизационный подход: структурная эволюция общественного производства» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	1
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис в сфере воздушного транспорта в информационном обществе» Работа с учебной литературой по следующим вопросам:	4

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

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы государственного регулирования сферы услуг» 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
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг 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.	4
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность функционирования сферы услуг 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.	2
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг 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.	2
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности в сфере воздушного	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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.</p>	
12	<p>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.</p>	2
13	<p>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.</p>	2
14	<p>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.</p>	2
Итого по дисциплине		34

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. —

496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

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

3 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).

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

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

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения

компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

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

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

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

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

теоретические положения дисциплины «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями.

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

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в третьем семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, задания, тестовые задания и темы для сообщений.

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

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением

дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина. Устный опрос проводится на каждом практическом или лекционном занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Роль выполнения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами выполнения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью выполнения студентами системы заданий. Таким образом, рассмотрения заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Тестирование – исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств студента, стандартизированное задание (или особым образом связанные между собой задания) возрастающей трудности, специфической формы, позволяющее качественно оценить, структуру знаний и эффективно измерить уровень знаний, которые позволяют исследователю диагностировать меру выраженности исследуемого свойства у студента.

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

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта в 3 семестре. Зачёт позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт. К моменту сдачи зачёта должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний

студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических 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	—

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		
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	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачёт</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 дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</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 (по «академической» шкале)</b>		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,6 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.

## 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

## 9.4 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.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе	Знание ключевых категорий экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта</p>	<p>различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Процесса организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Процесса организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта</p>
Уметь	<p>Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Организовать контактную зону предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта</p>	<p>Умение использовать экономические знания при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Осуществления контроля качества процесса организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
Владеть	<p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>Навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</p>	<p>Владение навыками использовать экономические знания при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>Осуществления контроля качества организации контактной зоны предприятия</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	Способностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.	сервиса в сфере воздушного транспорта; Способностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Решение заданий оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

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

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная

интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

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

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

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

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

Тема 1. 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...:

a) Тип организации обслуживания.

b) Стратегия.

c) Главная организационная задача.

d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.

e) Тип организации обслуживания, стратегия.

2. Какие есть типы организации обслуживания потребителей:

a) Традиционный и рыночный.

b) Традиционный и переходной.

- c) Рыночный и переходной.
  - d) Рыночный и смешанный.
  - e) Традиционный, переходной, рыночный.
3. Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:
- a) Тактика.
  - b) Практика.
  - c) График.
  - d) Схема.
  - e) Модель.
4. Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:
- a) Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
  - b) Большое количество фирм с небольшим штатом.
  - c) Большое количество фирм с маленьким штатом.
  - d) Большое количество фирм со средним штатом.
  - e) Маленькое количество фирм со средним штатом.
5. Для группы сотрудников (менеджеров, рабочих и др. . в сервисных фирмах составляется:
- a) Программы отдыха.
  - b) Программы командировок.
  - c) Временные программы.
  - d) Сетевые планы.
  - e) Программы обучения и развития.
6. Надежность относится к понятию:
- a) Достоверность.
  - b) Долговечность.
  - c) Индекса.
  - d) Ремонта.
  - e) Качества.
7. В современном рабочем мире не предполагается:
- a) Сельскохозяйственные услуги.
  - b) Телекоммуникации.
  - c) Виртуальные офисы.
  - d) Реинжиниринг.
  - e) Реконструкция.
8. Какие виды услуг не предлагает сфера сервиса:
- a) Образование.
  - b) Банковские.
  - c) Ветеринарные.
  - d) Образование, банковские.
  - e) Орошение земель.
9. Компонент, который убеждает в достоинствах услуги, мотивирует к определённым действиям в определённое время:

- a) Коммуникация.
- b) Персонал.
- c) Служащие.
- d) Интеграция.
- e) Дифференциация.

10. Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:

- a) Рыночный.
- b) Операционный.
- c) Переходной.
- d) Традиционный.
- e) Императивный.

11. Организация труда – это категория, связанная с любой отраслью народного хозяйства. Верно ли это?

- a) Да.
- b) Нет.

12. Производственная операция – это:

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

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.

- a) Да.
- b) Нет.

14. Индексация доходов ...

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

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

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?

**10 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» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие

теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «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.

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

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

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

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

На практическом занятии № 4 проводится тестирование (п. 9.6).

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

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

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

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



Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «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. Примерный перечень вопросов для зачета и заданий по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте» приведен в п. 9.6.

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

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

«12» января 2017 года, протокол № 6.

Разработчик:

Вакеев А.Б.  
д.э.н., доцент

Кошелева Т.Н.

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

Кошелева Т.Н.  
д.э.н., доцент

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

Кошелева Т.Н.  
д.э.н., доцент

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

С изменениями и дополнениями от «20» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры)»