

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

УТВЕРЖДАЮ



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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СОЦИОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСЕ 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**

Целями освоения дисциплины «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте» являются: формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов принятия плановых и управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по социологии и психологии управления в сервисе; ознакомление студентов с основными теориями управления; формирование у студентов знаний о человеке, его сущности управленческой деятельности, методах и формах управления; изучение места и роли управленческой деятельности в профессиональной работе специалистов сервиса; освоение методологических подходов к изучению личности объекта и субъекта управления; формирование базовых представлений об индивидуальных физиологических, социальных и психологических особенностях человека.

Задачами освоения дисциплины являются:

– изучение основных законов и концепций управленческой деятельности, основ социологических и психологических знаний управления, механизма работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;

– формирование представлений о принципах управления и принятия управленческого решения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, о механизме организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;

– приобщение студентов к этическим и эстетическим правилам и нормам поведения в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта, к основным психологическим особенностям потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;

– дать анализ внешних и внутренних факторов, оказывающих влияние на управленческую деятельность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;

– формирование у студентов навыков социологии и психологии управления в сервисе, изучение деятельности сервисной организации в сфере воздушного транспорта и путей повышения ее эффективности.

Дисциплина «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

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

Дисциплина «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части дисциплин по выбору Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины «Сервисология», «Политология», «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте», «Реклама в сфере сервиса на транспорте», «Интегрированные коммуникации в сфере сервиса».

Дисциплина «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте» является обеспечивающей для изучения дисциплины: «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте», «Экономика труда на воздушном транспорте».

Дисциплина изучается в 7 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы социологических и психологических знаний управления, умения работать в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> <li>- социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>- проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы социологических и психологических знаний управления при восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>
Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность управленческой деятельности, систему методов, принципов и функций управления;</li> <li>- уровни управления, основное содержание деятельности руководителей различных уровней управления, особенности</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>управления в сфере сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях;</li> <li>- истоки и механизмы социальных конфликтов и выработать меры по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса;</li> <li>- социально-психологические закономерности функционирования больших и малых групп людей в интересах повышения конкурентоспособности организации, фирмы, компании;</li> <li>- механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп;</li> <li>- решать задачи управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях;</li> <li>- анализировать истоки и механизмы социальных конфликтов и выработать меры по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса;</li> <li>- организовывать контактную зону предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта, методами разрешения социальных конфликтов.</li> </ul>
<p>Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы социологии и психологии управления в сервисе для определения основных психологических особенностей потребителя в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами социологического анализа, методиками проведения социологического исследования, обработки эмпирической социальной информации по проблемам социально-экономического развития общества, его</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>подсистем и управления ими;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками анализа и оценки социальной ситуации, социальной и психологической информации и ее прикладного использования в управленческой деятельности;</li> <li>- приемами управленческих взаимодействий и складывающихся в них управленческих взаимоотношениях;</li> <li>- навыками выделения и учёта основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестры
		7
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	70,3	70,3
лекции	28	28
практические занятия	42	42
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	20	20
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-4	ПК-1	ПК-9		
Тема 1. Объект, предмет и задачи социологии и психологии	5	+	—	—	ВК, Л, ПЗ,	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-4	ПК-1	ПК-9		
управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта					СРС	
Тема 2. История становления и развития управленческой мысли	6	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	6	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	6	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими в сфере воздушного транспорта	5	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	5	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций в сфере воздушного транспорта	12	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	5	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	7	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	5	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса в сфере	7	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-4	ПК-1	ПК-9		
воздушного транспорта						
Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	7	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса в сфере воздушного транспорта	7	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	7	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	90					
Промежуточная аттестация	18					
Всего по дисциплине	108					

Сокращения: Л – лекция, С – семинар, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, КС – круглый стол, Сщ – сообщение.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 2. История становления и развития управленческой мысли	2	2	—	—	2	—	6
Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 5. Социальные организации и	2	2	—	—	1	—	5

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
принципы управления ими в сфере воздушного транспорта							
Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций в сфере воздушного транспорта	2	6	—	—	4	—	12
Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	1	—	7
Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	1	—	7
Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	1	—	7
Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	1	—	7
Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	1	—	7
Итого за семестр 7	28	42	—	—	20	—	90



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Промежуточная аттестация в форме зачета							18
Итого по дисциплине							108

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Цель, задачи, предмет изучения и основное содержание дисциплины, ее роль и место в системе подготовки к последующей деятельности специалиста в сфере управления; построение дисциплины и последовательность сдачи экзамена; рекомендации по самостоятельной работе над учебным материалом. Объект и предмет социологии и психологии управления в сервисе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Специфика дисциплины социологии и психологии управления. Связь с другими науками (для самостоятельного изучения). Задача и логика изложения курса «Социология и психология управления в сервисе» (для самостоятельного изучения). Основы социологических и психологических знаний управления, методика работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 2. История становления и развития управленческой мысли**

Предыстория науки управления. Первые трактаты об управлении древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля. Теологические концепции управления в средневековых трактатах Аврелия Августина, Фомы Аквинского. Концепции управления эпохи Нового времени в работах Т. Мора, Т. Кампанеллы, Н. Макиавелли (для самостоятельного изучения). Социальные идеи управления в трудах Т. Гоббса, Ш. Монтескье, М. Вольтера, Д. Дидро (для самостоятельного изучения). Эволюция управленческой мысли (для самостоятельного изучения). Школы управления: школа научного управления, классическая школа управления, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук, количественная школа управления (для самостоятельного изучения). Зарождение школы научного менеджмента в XIX - начале XX вв. основные идеи в трудах Ф. Тейлора, Г. Эмерсона, А. Файоля, М. Вебера, Э. Мэйо, Ф. Гилберта (Ф. Джилбрета) (для самостоятельного изучения) Социально-психологические проблемы управления в работах К. Арджириса, Р.

Блейка, Р. Лайкерта, Д. Макгрегора, А. Маслоу, Д. Моутона, А. Фидлера, Ф. Херцберга и др. (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие о личности и ее социально-психологическая структура. Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды отношений в группе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы взаимодействия людей в процессе общения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теории межличностного взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Межличностное общение как социальный процесс (для самостоятельного изучения). Фазы и уровни общения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Взаимопонимание как цель межличностного общения (для самостоятельного изучения). Структуры процесса взаимопонимания на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социально-психологические механизмы взаимопонимания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Способы установки взаимопонимания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Психологическая сплоченность в системах управления (для самостоятельного изучения). Особенности межличностных отношений в организации сервиса (для самостоятельного изучения). Психологическая совместимость сотрудников, ее формы: срабатываемость, ролевая совместимость, структурная совместимость на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Ролевое поведение, самосознание и самооценка на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Функции социальной роли личности в коллективе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие социально-психологического климата, его составляющие на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Пути оптимизации психологического климата на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация как фактор управления личностью на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Содержательные и процессуальные теории мотивации (для самостоятельного изучения). Сущность управленческой деятельности, систему методов, принципов и функций управления (для самостоятельного изучения). Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Уровни управления, основное содержание деятельности руководителей различных уровней управления, особенности управления в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основы управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях (для самостоятельного изучения). Истоки и механизмы социальных конфликтов и методика выработки мер по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Социально-психологические закономерности функционирования больших и малых групп людей в интересах повышения конкурентоспособности организации, фирмы, компании (для самостоятельного изучения). Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Понятие о группе. Основные направления и методы изучения групп. Методы изучения внутригрупповых отношений. Классификация социальных групп (для самостоятельного изучения). Методы изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальная и социально-психологическая структура в группе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Факторы, определяющие поведение рабочих групп на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: внешние условия, влияющие на группу, ресурсы группы (для самостоятельного изучения). Цели группы (для самостоятельного изучения). Нормы группы (для самостоятельного изучения). Групповое напряжение. Система групповых ожиданий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Статусно-ролевая характеристика группы (для самостоятельного изучения). Взаимодействие в группе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Малая социальная группа (для самостоятельного изучения). Социально-психологическая характеристика малой группы в зависимости от ее

численности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Границы малых групп (для самостоятельного изучения). Практические рекомендации по формированию малых групп в зависимости от требований совместной деятельности (для самостоятельного изучения). Социально-психологические свойства малых групп в зависимости от уровня их организованности (для самостоятельного изучения). Лидерство и руководство в малых группах (для самостоятельного изучения). Коллективы на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие коллектива, его признаки и функции (для самостоятельного изучения). Этапы формирования коллектива на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Изучение коллектива (для самостоятельного изучения). Стадии развития коллектива на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мафиозные группы и их происхождение (для самостоятельного изучения). Аппарат управления как социальная группа на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Социальная организация как социальная система. Возникновение организаций. Строение организаций. Организационная сложность на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Функционирование предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Отношения руководство-подчинение на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управленческие решения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Самоорганизация (для самостоятельного изучения). Управляемость организаций на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Типология организаций сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы организации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Деловые организации (для самостоятельного изучения). Отношения между организациями (для

самостоятельного изучения). Организации-союзы (для самостоятельного изучения).

### **Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Личность как субъект управления: руководство и лидерство. Понятие о руководстве и лидерстве. Власть, авторитет менеджера и стили управления. Функции руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стили руководства: авторитарный, демократический, нейтральный (для самостоятельного изучения). Стил ь руководства на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и условия его эффективности (для самостоятельного изучения). Эффективность руководства на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Культура общения руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Руководитель и коллектив (для самостоятельного изучения). Авторитет руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Реализация организаторского управленческого комплекса в деятельности руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Выполнение руководителем роли интегратора-координатора (для самостоятельного изучения). Реализация в управленческой деятельности роли коммуникатора (для самостоятельного изучения). Феномен лидерства в системе межличностных отношений (для самостоятельного изучения). Власть и лидерство (для самостоятельного изучения). Прочность власти в современных организациях на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теории и стили лидерства (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Модели организаций. Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Системный подход (для самостоятельного изучения). Основное противоречие управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Психологические законы управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации (для самостоятельного изучения).

Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Единство статики и динамики организации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Деформирование информации (для самостоятельного изучения). Цели бизнеса (для самостоятельного изучения). Роль социологии и психологии на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Эффективность современной организации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Увеличение эффективности работы членов команды (для самостоятельного изучения). Конкурентоспособность современной сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Условия конкурентоспособности организации сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Руководство людьми: новые подходы в управлении (для самостоятельного изучения). Трудности управления современными организациями на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Игра в демократию в организациях (для самостоятельного изучения). Бюрократия в управлении (для самостоятельного изучения). Отношения с конкурентами на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные признаки инновации в области организации и управления (для самостоятельного изучения). Социальная природа управленческих инноваций (для самостоятельного изучения). Управление нововведениями (для самостоятельного изучения). Социологический подход к управленческим нововведениям на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление изменениями на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Модели структурных изменений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Барьеры в движении информации (для самостоятельного изучения). Оценка эффективности деятельности организации и управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управленческая позиция руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее эффективность (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Понятие организационной культуры. Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Усвоение работниками предприятия сервиса в сфере

воздушного транспорта организационной культуры. Сохранение и воспроизводство организационной культуры (для самостоятельного изучения). Роль руководителя в формировании организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Типология организационной культуры (для самостоятельного изучения). Методика диагностики и развития организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Западная и российская организационная культура (для самостоятельного изучения). Организационная патология (для самостоятельного изучения). Управляемость (для самостоятельного изучения).

### **Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Изучение социальной потребности в профессиональной подготовке управленческих кадров – функция социологии управления. Кадровая политика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в условиях рынка. Кадровые службы и их основные функции на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Роль менеджеров первичного уровня в работе с кадрами на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Изучение и оценка персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Отбор и прием персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Процедура приема и профессиональной ориентации новых работников на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система адаптации персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Обучение и повышение квалификации работников и менеджеров на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные принципы управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Беседа, тестирование, экспертные оценки, деловые игры (для самостоятельного изучения). Результативность труда персонала управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования к менеджеру для его роста на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного

транспорта (для самостоятельного изучения). Планирование карьеры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление деловой карьерой персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Вступление в должность (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Сущность и содержание управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность. Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности стратегий и тактик решения задач управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Научные основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования, предъявляемые к управленческим решениям на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Подходы к принятию решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация принятия решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Приемы мотивирования исполнителей на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Коллективные решения (для самостоятельного изучения). Интуитивные и рациональные решения (для самостоятельного изучения). Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Эффективность решения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности



конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Концепция конфликтного общества. Оценка роли конфликта в жизни организации сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Причины их возникновения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Классификация конфликтов (для самостоятельного изучения). Динамика и уровни развития конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Эмоциональная вовлеченность в конфликт на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инцидент и его восприятие (для самостоятельного изучения). Психологические позиции сторон конфликта (для самостоятельного изучения). Субъективная реальность конфликта на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления конфликтами на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы производственных конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность конфликтных ситуаций в сервисных организациях (для самостоятельного изучения). Типы поведения людей в конфликтной ситуации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Способы и правила разрешения конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Деструктивные последствия эгоцентричных представлений о конфликте (для самостоятельного изучения). «Застревание» в конфликте как предпосылка перерастания конфликта в кризис (для самостоятельного изучения). Правила поведения в конфликте на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Понятие ответственности. Субъекты ответственности. Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Долг и совесть (для самостоятельного изучения). Локус контроля (для самостоятельного изучения). Корпоративная социальная ответственность на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные подходы к корпоративной социальной ответственности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Корпоративная совесть на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее проявление в сервисных организациях (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Социологическое исследование как особая форма познания. Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Теоретически и практически ориентированные исследования. Методическая база исследования, его логика (для самостоятельного изучения). Формулирование проблемы исследования (для самостоятельного изучения). Выделение объекта и предмета исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Определение основной цели и задачи исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Предварительный системный анализ объекта исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Выдвижение гипотез на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Общий план исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Прямое наблюдение (для самостоятельного изучения). Документальные источники, их достоверность (для самостоятельного изучения). Метод и техника контент-анализа (для самостоятельного изучения). Опрос и его разновидности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Интервью (для самостоятельного изучения). Психологические тесты (для самостоятельного изучения). Метод фокус-группы на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальный эксперимент на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Подготовка интервьюеров и проведение опросов. Сбор эмпирических данных по личностным качествам менеджера служб сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Характеристика социально-психологических навыков менеджера и технология их формирования и проявления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Управление как система: понятие, предмет, задачи, методы социологии управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 2. «Социально-психологические проблемы управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие № 3. «Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 4. «Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие № 5. «Структура и потенциал социальной организации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 6. «Социальные роли руководителя организации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 7. «Модели организаций» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 8. «Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 9. «Эффективность управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 10. «Культура как личностный компонент членов трудовой организации сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 11. «Изучение социальной потребности в профессиональной подготовке управленческих кадров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 12. «Кадровая политика в	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
	условиях рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	
10	Практическое занятие № 13. «Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 14. «Сущность конфликтных ситуаций в сервисных организациях на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 15. «Концепция конфликтного общества на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 16. «Основные подходы к корпоративной социальной ответственности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 17. «Виды ответственности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 18. «Социологическое исследование как особая форма познания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 19. «Теоретически и практически ориентированные исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 20. «Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 21. «Подготовка интервьюеров и проведение опросов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
Итого по дисциплине		42

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «История становления и развития управленческой мысли» 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
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта» 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
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные организации и принципы управления ими в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта» 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>	1
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность и конкурентоспособность современных организаций в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-9].</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
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта» 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>	1
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме:</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	<p>«Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»</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>	
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»</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>	1
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
13	1. Изучение теоретического материала по теме:	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	<p>«Методика социологического исследования современных организаций сервиса в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
Итого по дисциплине		20

### 5.7 Курсовые работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Немов, Р.С. **Психология**. В 3-х кн. Кн. 1. : Общие основы психологии [Электронный ресурс] : учебник / Р.С. Немов. — Электрон. дан. — Москва : Владос, 2010. — 687 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/96404/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

2 Преображенская А.В. **Социальная психология: Тексты лекций**. Реком. УМО [Текст] / А. В. Преображенская. - СПб. : ГУГА, 2016. - 130с. - ISBN 978-5-4334-0284-3. Количество экземпляров - 30.

б) дополнительная литература:

3 Граждан, В.Д. **Социология управления: Учеб. для вузов**. Реком. УМЦ [Текст]/ В. Д. Граждан. - 2-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2016. – 512 с. - ISBN: 978-5-85971-843-6. Количество экземпляров – 20.



4 Челпанов, Г.И. **Психология**. Основной курс, читанный в Московском университете в 1908-1909 acad. гг. [Электронный ресурс] / Г.И. Челпанов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2013. — 277 с. — ISBN: 978-5-507-34568-7 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/35309> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

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

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

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

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

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

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

9 **Библиотека учебной и научной литературы** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sbiblio.co> 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 социологии и психологии управления в сервисе. 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 седьмом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов 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, 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 (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

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

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта в 7 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 – зачет (7 семестр).

Тема/вид учебных занятий	Количество баллов	Срок	При-
--------------------------	-------------------	------	------

(оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Минимальное значение	Максимальное значение	контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	мечение
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	2	1	—
Практическое занятие 1	1,5	2	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	2	2	—
Практическое занятие 2	1,5	2	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	2	2	—
Практическое занятие 3	1,5	2	3	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	2	3	—
Практическое занятие 4	1,5	2	4	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	2	4	—
Практическое занятие 5	1,5	2	4	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	2	5	—
Практическое занятие 6	1,5	2	5	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	2	6	—
Практическое занятие 7	1,5	2	6	—
Практическое занятие 8	1,5	2	6	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	2	7	—
Практическое занятие 9	1,5	2	7	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	2	8	—
Практическое занятие 10	1,5	2	8	—
Практическое занятие 11	1,5	2	8	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	2	9	—
Практическое занятие 12	1,5	2	9	—
Практическое занятие 13	1,5	2	10	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	2	10	—
Практическое занятие 14	1,5	2	10	—
Практическое занятие 15	1,5	2	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	2	11	—
Практическое занятие 16	1,5	2	12	—
Практическое занятие 17	1,5	2	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	2	12	—
Практическое занятие 18	1,5	2	13	—
Практическое занятие 19	1,5	2	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	2	14	—
Практическое занятие 20	1,5	2	14	—
Практическое занятие 21	1	2	14	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам 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</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 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,3 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,7 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 балла (по 1 практическому занятию – до 1 балла). Сообщение – до 0,3 балла (по 21 практическому занятию – до 0,8 балла). Устный опрос – до 0,2 балла (по 7 практическому занятию – до 0,1 балла). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балла.

## 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте»:

1. Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки.
2. Социально-экономические типы человеческих обществ.
3. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Политология»:

1. Сущность, происхождение и основные трактовки политики.
2. Власть – сущность и основные концепции.
3. Легальность и легитимность власти. Механизмы легитимации.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология»:

1. Человек как предмет познания.
2. Сущность комплексного подхода в исследовании человека.
3. Социальное бытие человека.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Реклама в сфере сервиса на транспорте»:

1. Функции рекламы.
2. Разработка рекламного сообщения.
3. Коммуникационная стратегия.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Интегрированные коммуникации в сфере сервиса»:

1. Информация, коммуникативная среда и сферы коммуникации.
2. Функции менеджера в сфере коммуникаций.
3. Выбор аудиторий и средств коммуникации.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Знание социологических и психологических основ управления, умения	Основы социологических и психологических знаний управления, умения работать в команде, толерантное восприятие социальных,

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>работать в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Знание основ организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Знание основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</p>	<p>этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп;</p> <p>Сущность управленческой деятельности, систему методов, принципов и функций управления;</p> <p>Уровни управления, основное содержание деятельности руководителей различных уровней управления, особенности управления в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Основы управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях;</p> <p>Истоки и механизмы социальных конфликтов и выработать меры по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>социально-психологические закономерности функционирования больших и малых групп людей в интересах повышения конкурентоспособности организации, фирмы, компании;</p> <p>Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</p>
Уметь	Использовать основы социологических и психологических	Использовать основы социологических и психологических знаний управления при восприятии



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>знаний управления при восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Умение анализировать истоки и механизмы социальных конфликтов и выработать меры по их разрешению, особенности конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Умение использовать основы социологии и психологии управления для определения основных психологических особенностей потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>	<p>социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Понимать проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Решать задачи управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Анализировать истоки и механизмы социальных конфликтов и выработать меры по их разрешению, особенности конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Использовать основы социологии и психологии управления в сервисе для определения основных психологических особенностей потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
Владеть	<p>Владение навыками работать в команде, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Владение навыками организации</p>	<p>Навыками работать в команде, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками организации контактной зоны предприятия сервиса, методами разрешения социальных конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Методами социологического анализа;</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>контактной зоны предприятия сервиса, методами разрешения социальных конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Владение навыками и методами изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</p>	<p>методиками проведения социологического исследования, обработки эмпирической социальной информации по проблемам социально-экономического развития общества, его подсистем и управления ими на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками анализа и оценки социальной ситуации, социальной и психологической информации и ее прикладного использования в управленческой деятельности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Приемами управленческих взаимодействий и складывающихся в них управленческих взаимоотношениях на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>

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 обучения по дисциплине**

Тема 1. Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Цель, задачи, предмет изучения и основное содержание дисциплины, ее роль и место в системе подготовки к последующей деятельности специалиста в сфере управления; построение дисциплины и последовательность сдачи экзамена; рекомендации по самостоятельной работе над учебным материалом

2. Объект и предмет социологии и психологии управления в сервисе в сфере воздушного транспорта.

3. Специфика дисциплины социологии и психологии управления.

4. Связь с другими науками.

*Примерные темы сообщений*

1. Задача и логика изложения курса «Социология и психология управления в сервисе».

2. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

3. Основы социологических и психологических знаний управления, умения работать в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Основы управления и умения работать в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Тема 2. История становления и развития управленческой мысли

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Предыстория науки управления. Первые трактаты об управлении древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля.

2. Теологические концепции управления в средневековых трактатах Аврелия Августина, Фомы Аквинского.

3. Концепции управления эпохи Нового времени в работах Т. Мора, Т. Кампанеллы, Н. Макиавелли.

*Примерные темы сообщений*

1. Социальные идеи управления в трудах Т. Гоббса, Ш. Монтескье, М. Вольтера, Д. Дидро. Эволюция управленческой мысли.

2. Школы управления: школа научного управления, классическая школа управления, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук, количественная школа управления.

3. Зарождение школы научного менеджмента в XIX - начале XX вв, основные идеи в трудах Ф. Тейлора, Г. Эмерсона, А. Файоля, М. Вебера, Э. Мэйо, Ф. Гилберта (Ф. Джилбрета) Социально-психологические проблемы управления в работах К. Арджириса, Р. Блейка, Р. Лайкерта, Д. Макгрегора, А. Маслоу, Д. Моутона, А. Фидлера, Ф. Херцберга и др.

Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Личность как объект управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие о личности и ее социально-психологическая структура.

3. Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Виды отношений в группе на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Формы взаимодействия людей в процессе общения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Теории межличностного взаимодействия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Межличностное общение как социальный процесс.

3. Фазы и уровни общения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Взаимопонимание как цель межличностного общения.

5. Структуры процесса взаимопонимания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Социально-психологические механизмы взаимопонимания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Способы установки взаимопонимания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
8. Психологическая сплоченность в системах управления. Особенности межличностных отношений в организации сервиса.
9. Психологическая совместимость сотрудников, ее формы: срабатываемость, ролевая совместимость, структурная совместимость на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
10. Ролевое поведение, самосознание и самооценка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
11. Функции социальной роли личности в коллективе на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
12. Понятие социально-психологического климата, его составляющие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
13. Пути оптимизации психологического климата на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
14. Мотивация как фактор управления личностью на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
15. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
16. Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
17. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие о группе.
2. Основные направления и методы изучения групп.
3. Методы изучения внутригрупповых отношений.
4. Классификация социальных групп. Методы изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
5. Социальная и социально-психологическая структура в группе на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Факторы, определяющие поведение рабочих групп на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: внешние условия, влияющие на группу, ресурсы группы.
7. Цели группы.

*Примерные темы сообщений*

1. Нормы группы.

2. Групповое напряжение.
3. Система групповых ожиданий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Статусно-ролевая характеристика группы.
5. Взаимодействие в группе на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Малая социальная группа.
8. Социально-психологическая характеристика малой группы в зависимости от ее численности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
9. Границы малых групп.
10. Практические рекомендации по формированию малых групп в зависимости от требований совместной деятельности.
11. Социально-психологические свойства малых групп в зависимости от уровня их организованности.
12. Лидерство и руководство в малых группах.
13. Коллективы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие коллектива, его признаки и функции.
14. Этапы формирования коллектива на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
15. Изучение коллектива.
16. Стадии развития коллектива на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
17. Мафиозные группы и их происхождение.
18. Аппарат управления как социальная группа на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
19. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социальная организация как социальная система.
2. Возникновение организаций. Строение организаций.
3. Организационная сложность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Функционирование предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Управление на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Отношения руководство-подчинение на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Управленческие решения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Самоорганизация.
3. Управляемость организаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Типология организаций сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Формы организации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Деловые организации.
7. Отношения между организациями.
8. Организации-союзы.

Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Личность как субъект управления: руководство и лидерство.
2. Понятие о руководстве и лидерстве. Власть, авторитет менеджера и стили управления.
3. Функции руководителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Стили руководства: авторитарный, демократический, нейтральный.

*Примерные темы сообщений*

1. Стилль руководства на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и условия его эффективности.
2. Эффективность руководства на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Культура общения руководителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Руководитель и коллектив.
5. Авторитет руководителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Реализация организаторского управленческого комплекса в деятельности руководителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Выполнение руководителем роли интегратора-координатора. Реализация в управленческой деятельности роли коммуникатора.
8. Феномен лидерства в системе межличностных отношений.
9. Власть и лидерство.
10. Прочность власти в современных организациях на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
11. Теории и стили лидерства.

Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций в сфере воздушного транспорта



*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Модели организаций.
2. Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Эффективность управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Системный подход.
5. Основное противоречие управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Психологические законы управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации.
2. Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности в сфере воздушного транспорта. Единство статики и динамики организации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Деформирование информации.
4. Цели бизнеса.
5. Роль социологии и психологии на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Эффективность современной организации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Увеличение эффективности работы членов команды.
8. Конкурентоспособность современной сервисной организации в сфере воздушного транспорта.
9. Условия конкурентоспособности организации сервиса в сфере воздушного транспорта.
10. Руководство людьми: новые подходы в управлении.
11. Трудности управления современными организациями на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
12. Игра в демократию в организациях.
13. Бюрократия в управлении.
14. Отношения с конкурентами в сфере воздушного транспорта.
15. Основные признаки инновации в области организации и управления.
16. Социальная природа управленческих инноваций.
17. Управление нововведениями.
18. Социологический подход к управленческим нововведениям на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
19. Управление изменениями на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
20. Модели структурных изменений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Барьеры в движении информации.

21. Оценка эффективности деятельности организации и управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

22. Управленческая позиция руководителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и ее эффективность.

*Типовые задания для круглого стола*

Оцените эффективность деятельности организации и управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Проанализируйте управленческую позицию руководителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и ее эффективность. Рассмотрите типологии лидерства и руководства в малых группах. Проанализируйте условия его эффективности по видам деятельности. Рассмотрите типы и стили руководства и условия его эффективности по видам деятельности.

1. Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):
2. Власть, авторитет менеджера и стили управления.
3. Стилль руководства и условия его эффективности.
4. Участие в дискуссии, краткие выступления:
5. Социально-психологические свойства малых групп в зависимости от уровня их организованности.
6. Лидерство и руководство в малых группах.
7. Власть, авторитет менеджера и стили управления.

Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие организационной культуры.
2. Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Усвоение работниками предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта организационной культуры.
4. Сохранение и воспроизводство организационной культуры.
5. Роль руководителя в формировании организационной культуры на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Типология организационной культуры.
2. Методика диагностики и развития организационной культуры на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Западная и российская организационная культура.
4. Организационная патология.
5. Управляемость.

Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Изучение социальной потребности в профессиональной подготовке управленческих кадров – функция социологии управления.
3. Кадровая политика на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта в условиях рынка.
4. Кадровые службы и их основные функции на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Роль менеджеров первичного уровня в работе с кадрами на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Изучение и оценка персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Отбор и прием персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Процедура приема и профессиональной ориентации новых работников на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Система адаптации персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Обучение и повышение квалификации работников и менеджеров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Основные принципы управления персоналом на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Беседа, тестирование, экспертные оценки, деловые игры. Результативность труда персонала управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
8. Требования к менеджеру для его роста на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
9. Планирование карьеры на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
10. Управление деловой карьерой персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
11. Вступление в должность.

Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность и содержание управленческих решений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: социальная направленность, обязательность

учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность.

3. Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Особенности стратегий и тактик решения задач управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Научные основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Виды управленческих решений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Требования, предъявляемые к управленческим решениям на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Подходы к принятию решений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Мотивация принятия решений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Приемы мотивирования исполнителей на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Коллективные решения. Интуитивные и рациональные решения.

7. Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

8. Эффективность решения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Концепция конфликтного общества.

3. Оценка роли конфликта в жизни организации сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Причины их возникновения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Классификация конфликтов. Динамика и уровни развития конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Эмоциональная вовлеченность в конфликт на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Инцидент и его восприятие.

2. Психологические позиции сторон конфликта.

3. Субъективная реальность конфликта на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Методы управления конфликтами на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Формы производственных конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Сущность конфликтных ситуаций в сервисных организациях.
7. Типы поведения людей в конфликтной ситуации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
8. Способы и правила разрешения конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
9. Деструктивные последствия эгоцентричных представлений о конфликте. «Застревание» в конфликте как предпосылка перерастания конфликта в кризис.
10. Правила поведения в конфликте на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие ответственности.
2. Субъекты ответственности.
3. Виды ответственности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Долг и совесть.
2. Локус контроля.
3. Корпоративная социальная ответственность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Основные подходы к корпоративной социальной ответственности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Корпоративная совесть на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и ее проявление в сервисных организациях.

Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социологическое исследование как особая форма познания.
2. Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Теоретически и практически ориентированные исследования. Методическая база исследования, его логика.
4. Формулирование проблемы исследования. Выделение объекта и предмета исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Определение основной цели и задачи исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Предварительный системный анализ объекта исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Выдвижение гипотез на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Общий план исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Прямое наблюдение.
5. Документальные источники, их достоверность. Метод и техника контент-анализа.
6. Опрос и его разновидности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Интервью.
7. Психологические тесты.
8. Метод фокус-группы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
9. Социальный эксперимент на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Подготовка интервьюеров и проведение опросов.
2. Сбор эмпирических данных по личностным качествам менеджера служб сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Характеристика социально-психологических навыков менеджера и технология их формирования и проявления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте»**

- 1 Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
- 2 Управление как общественное явление.
- 3 Сущность, структура и функции управленческой деятельности.
- 4 Эволюция управленческой мысли.
- 5 Предыстория науки управления.
- 6 Зарождение школы научного менеджмента в XIX - начале XX вв.

- 7 Основные идеи Ф.Тейлора и их современное значение.
- 8 Вклад Г.Эмерсона в теорию и практику управления.
- 9 А. Ю.Файоль - основоположник современной теории менеджмента
- 10 Человеческий фактор в исследованиях Э.Мейо.
- 11 Вклад американских психологов А.Маслоу и Д.МакГрегора в науку управления.
- 12 Вклад российских ученых в становление социологии и психологии управления.
- 13 Советский период в науке управления.
- 14 Культура труда и управления А.К.Гастева.
- 15 Вклад А.Чаянова, Н.Кондратьева, С.Струмилина в науку управления.
- 16 Социальная группа: понятие, классификация, социально-психологическая характеристика.
- 17 Аппарат управления как социальная группа в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
- 18 Роль как функциональная единица в малых группах.
- 19 Групповые нормы и социальный контроль в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
- 20 Социальная организация как система в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
- 21 Типология организаций и их характеристика в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
- 22 Социально-психологические принципы управления организациями в сфере воздушного транспорта.
- 23 Основные тенденции социально-психологического управления в современной России.
- 24 Социально-психологическая характеристика личности.
- 25 Ролевое поведение, самосознание и самооценка.
- 26 Межличностное общение как социальный процесс.
- 27 Взаимопонимание и его социально-психологические механизмы в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
- 28 Личность как субъект управления.
- 29 Социально-психологическая характеристика лидера в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
- 30 Руководитель и коллектив: характеристика взаимоотношений в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
- 31 Основные противоречия в деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 32 Человеческий фактор в управлении.
- 33 Роль социологии и психологии в бизнесе.
- 34 Конкурентоспособность современной организации в сфере воздушного транспорта.
- 35 Понятие и основные элементы организационной культуры.
- 36 Роль руководителя в формировании организационной культуры.

- 37 Типология организационной культуры и ее характеристика.
- 38 Корпоративная культура и корпоративная этика в деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 39 Административная культура и административная этика в деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 40 Команда: понятие, типы, характеристика, эффективность деятельности в сфере воздушного транспорта.
- 41 Управленческое решение: сущность, содержание, виды и их характеристика.
- 42 Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 43 Формы и методы групповых дискуссий о принятии решений.
- 44 Кадровая политика и кадровые службы в условиях рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 45 Оценка деятельности персонала и их продвижение на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 46 Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления.
- 47 Методы поддержания работоспособности персонала предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 48 Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 49 Методы управления конфликтами на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 50 Способы и формы разрешения конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 51 Социально-психологическая характеристика поведения людей в конфликтной ситуации.
- 52 Социально-психологическая характеристика переговоров.
- 53 Понятие и характеристика социальной ответственности.
- 54 Корпоративная социальная ответственность.
- 55 Социально-психологические требования к менеджеру по персоналу на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 56 Социально-психологическая характеристика карьеры менеджера на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 57 Особенности управленческой деятельности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 58 Социальные нормы как фактор предупреждения напряженности в коллективе на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 59 Долг и совесть как условие успеха в управлении коллективом на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 60 Управление персоналом на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта как объект социологического анализа.
- 61 Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.



62 Основы организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

63 Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

64 Методы изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

65. Основы управления и умения работать в команде, толерантно восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

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

67. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте»**

1. Вы занимаете определённую должность в организационной структуре предприятия сервиса на воздушном транспорте. Каким образом вы будете работать в команде толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

2. Вы являетесь работником предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом вы организуете контактную зону предприятия сервиса учитывая социально-психологические аспекты.

3. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса авиатранспортной отрасли каким образом вы осуществите процесс сервисной деятельности учитывая основные психологические особенности потребителя.

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

Приступая в 7 семестре к изучению дисциплины «Социология и психология управления в сервисе 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 социологии и психологии управления.

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

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

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрификацию 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 явлений социологии и психологии управления, о способах и средств решения проблем социологии и психологии управления.

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

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

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

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

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

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

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

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Социология и психология управления в сервисе 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 «Социология и психология управления в сервисе 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 седьмом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и задания по дисциплине «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте» приведены 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:

д.п.н., доцент



Марихин С. В.

д.э.н., доцент

Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

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