

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

УТВЕРЖДАЮ



Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
8 с т а 201 7 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**СОЦИОЛОГИЯ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

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

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
201 7

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Социология» являются: формирование у студентов необходимых знаний, умений, навыков способствующих пониманию закономерностей общественного развития, моделирование личностных и профессиональных качеств, а также готовности к коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Изучение социологии будет способствовать пониманию социальных взаимодействий в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия субъектов. Студенты должны приобрести умения организовывать социальные взаимодействия в контактной зоне предприятий сервиса, а также овладеть навыками выделения и учета основных психологических особенностей потребителей в процессе сервисной деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

- овладение студентами основными знаниями социологии, её предметом, методом, основными законами и функциями;
- формирование умений практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;
- знакомство с особенностями различных культур, коммуникативных схем общественного взаимодействия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;
- знакомство с мировоззренческими, социально-культурными проблемами на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, различными социальными группами, общности, субкультуры, особенности культурных, социальных, религиозных, этнических и конфессиональных различий между людьми;
- знакомство с основами коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта;
- знакомство с основными социально-психологическими концепциями, технологии, позволяющими определять особенности потребителей при оказании услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;
- изучение процессов социального взаимодействия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта на основе толерантности, значимости особенностей культурных, этнических, конфессиональных различий субъектов;
- овладение основными навыками для проведения эмпирических социологических исследований на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта с целью изучения психологических особенностей потребителей в процессе сервисной деятельности.

Дисциплина «Социология» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому виду профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Социология» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части дисциплин по выбору Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Социология» базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Сервисология», «Политология», «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте», «Реклама в сфере сервиса на транспорте», «Интегрированные коммуникации в сфере сервиса».

Дисциплина «Социология» является обеспечивающей для дисциплин: «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 коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- мировоззренческие, социально-культурные проблемы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, различные социальные группы, общности, субкультуры, особенности культурных, социальных, религиозных, этнических и конфессиональных различий между людьми;</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- определять социально-культурные особенности, интересы, потребности социальных групп, проводить социологические исследования, уметь работать в коллективе, учитывая социально-культурные различия между людьми, проявлять принципы толерантности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</li></ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- навыками исследования социально-культурных особенностей современными социологическими методами на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта для формирования способностей работать в коллективе с людьми</li></ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	различных социальных групп, толерантно относится к этническим, религиозным различиям между людьми.
готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействовать с клиентами, потребителями на основе коммуникационных технологий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- техниками общения и коммуникации при взаимодействии с потребителями в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>
способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать социальное поведение потребителей при оказании сервисных услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основными социально-психологическими подходами при оказании услуг потребителям в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>

#### 4 Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	70,3	70,3
лекции	28	28

Наименование	Всего часов	Семестр
		7
практические занятия	42	42
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовой проект (работа)	—	—
Самостоятельная работа студента	20	20
Промежуточная аттестация	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. Социология как наука об обществе	5	+	—	—	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. История становления и развития социологии. Зарубежная мысль	5	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. История становления и развития социологии. Отечественная мысль	5	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Толерантная личность как субъект общественных отношений	5	+		—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	5	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Социальные институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных	11	+	+	+	Л, ПЗ, СРС,	УО, Сщ, 3

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-4	ПК-1	ПК-9		
процессов в сфере сервиса на воздушном транспорте						
Тема 8. Культура в развитии общественной жизни. Межкультурное взаимодействие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Социология сферы сервиса в сфере воздушного транспорта	11	+	+	+	КС, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Программа социологического исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	5	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Количественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей в сфере воздушного транспорта	7	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Качественные методы проведения социологических исследований деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта, направленные на изучение психологических особенностей потребителей	5	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта	5	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Сбор данных, обработка результатов исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта	11	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, Т
Итого по дисциплине	90					
Промежуточная аттестация	18					
Всего по дисциплине	108					

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

### 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Социология как наука об обществе	2	2	—	—	1	—	5
Тема 2. История становления и развития социологии. Зарубежная мысль	2	2	—	—	1	—	5
Тема 3. История становления и развития социологии. Отечественная мысль	2	2	—	—	1	—	5
Тема 4. Толерантная личность как субъект общественных отношений	2	2	—	—	1	—	5
Тема 5. Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 6. Социальные институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 7. Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных процессов в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	6	—	—	3	—	11
Тема 8. Культура в развитии общественной жизни. Межкультурное взаимодействие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 9. Социология сферы сервиса в сфере воздушного транспорта	2	6	—	—	3	—	11
Тема 10. Программа социологического исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 11. Количественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	1	—	7
Тема 12. Качественные методы проведения социологических исследований деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта, направленные на изучение психологических особенностей потребителей	2	2	—	—	1	—	5
Тема 13. Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 14. Сбор данных, обработка результатов исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта	2	6	—	—	3	—	11
Итого за семестр 7	28	42	—	—	20	—	90
Промежуточная аттестация в форме зачета							18
Итого по дисциплине							108

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



### **5.3 Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Социология как наука об обществе**

Социология как наука о социальных системах и поведении людей. Объект, предмет и основные категории социологической науки. Категория «социальное» в предметной области социологии. Место социологии в системе современного обществознания и ее взаимосвязь с другими науками: философией, экономикой, политологией, правом, историей, математическими науками (для самостоятельного изучения). Структура социологии (для самостоятельного изучения). Цели и задачи фундаментальной и прикладной социологии (для самостоятельного изучения). Роль и значение эмпирических исследований в социологии (для самостоятельного изучения). Основные функции социологии в обществе: теоретическая, методологическая, прикладная, прогностическая (для самостоятельного изучения). Области применения социологических знаний: сервис, транспорт, управление (для самостоятельного изучения). Мировоззренческие, социально-культурные проблемы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, различные социальные группы, общности, субкультуры, особенности культурных, социальных, религиозных, этнических различий между людьми (для самостоятельного изучения). Основы управления и умения работать в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения). Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 2. История становления и развития социологии. Зарубежная мысль**

Исторические условия возникновения социологии. Теоретические предпосылки становления социологии как науки. Периодизация развития социологии. Классические социологические концепции XIX- начала XX в. (О. Конт, Г. Спенсер, К. Маркс Э. Дюркгейм, (М. Вебер) (для самостоятельного изучения). Психологическое направление в социологии (Г.Тард, Ч.Кули, З.Фрейд) (для самостоятельного изучения). Возникновение и эволюция эмпирической социологии (для самостоятельного изучения). Роль Чикагской школы в развитии эмпирических исследований (У.Томас, Р.Парк) (для самостоятельного изучения). Социологические концепции XX в. Структурно-функциональный подход к изучению общества: Т.Парсонс, Р.Мертон (для самостоятельного изучения). Символический интеракционизм (Дж.Мид, Г.Блумер, И.Гоффман) (для самостоятельного изучения). Феноменологическое направление в социологии (для самостоятельного изучения). Этнометодология (для самостоятельного изучения). Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Современные социологические теории (для самостоятельного изучения). Теория обмена (Дж.Хоманс, П.Блау), «теория

рационального выбора (Дж.Коулмен) (для самостоятельного изучения). Теория структуризации Э.Гидденса (для самостоятельного изучения). Конструктивизм как один из принципов современного социологического мышления, социологический постмодернизм (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. История становления и развития социологии. Отечественная мысль**

Основные направления русской социологической мысли: натуралистическое (Л.И.Мечников); народническое (П.Л.Лавров, Н.К.Михайловский и др.); неославянофильское (Н.Я.Данилевский, К.Н.Леонтьев). Генетическая социология (М.М.Ковалевский); неопозитивизм (К.М.Тахтарев, П.А.Сорокин); марксистское направление (Г.В.Плеханов, В.И.Ленин). Советский период (1920-1930 гг., 1960-1980 гг.). Постсоветский период (для самостоятельного изучения).

### **Тема 4. Толерантная личность как субъект общественных отношений**

Социальная сущность человека. Структура личности (для самостоятельного изучения). Личность как активный субъект. Взаимосвязь личности и общества. Единство природного и социокультурного в человеке (для самостоятельного изучения). Человек в системе социальных связей и отношений (для самостоятельного изучения). Толерантность: определение понятия (для самостоятельного изучения). Роль толерантности в современном обществе (для самостоятельного изучения). Формирование толерантной личности (для самостоятельного изучения). Социализация личности (для самостоятельного изучения). Понятие и содержание социализации (для самостоятельного изучения). Социально-психологическая характеристика личности руководителя (для самостоятельного изучения). Стили руководства (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта**

Социальная структура общества. Социальные различия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, дифференциация и социальное неравенство. Социальная стратификация. Социальное неравенство на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Исторические типы стратификаций (для самостоятельного изучения). Классовая теория К.Маркса (для самостоятельного изучения). Идеи М.Вебера о социальном неравенстве (для самостоятельного изучения). Теория структуризации Э. Гидденса (для самостоятельного изучения). Социальная структура и стратификация современного российского общества (для самостоятельного изучения). Бедность, занятость и безработица в России и за рубежом в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

**Тема 6. Социальные институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта**

Понятие социального института. Институционализация как форма организации социальной жизни. Структура социальных институтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, их типология и иерархии. Социология сервиса (для самостоятельного изучения). Социокультурные различия (Восток-Запад) (для самостоятельного изучения). Функции и дисфункции социальных институтов (для самостоятельного изучения). Религия как социальный институт (для самостоятельного изучения). Основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

**Тема 7. Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных процессов в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Динамический аспект исследования общества: социальное действие и взаимодействие. Социальные процессы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (сервисное общество, глобализация и т.д.) (для самостоятельного изучения). Факторы, обуславливающие социальное развитие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (природные, экономические, техногенные, социальные, культурные) (для самостоятельного изучения). Понятие конфликта при обслуживании потребителей в сфере сервиса на воздушном транспорте. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Коммуникационные аспекты в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

**Тема 8. Культура в развитии общественной жизни. Межкультурное взаимодействие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта**

Культура как предмет социологического исследования. Подходы к определению культуры на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Многообразие подходов к определению культуры. Социокультурные регуляторы человеческого поведения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: ценности, нормы, обычаи, традиции, ритуалы, табу. Массовое сознание, массовое поведение, массовая культура (для самостоятельного изучения). Типология культуры: духовная, материальная, элитарная, народная, массовая (для самостоятельного изучения). Особенности межкультурного взаимодействия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Западная, восточная и русская культура (для самостоятельного изучения).

## **Тема 9. Социология сферы сервиса в сфере воздушного транспорта**

Социологическое понимание сферы сервиса на воздушном транспорте. Сервисные процессы на воздушном транспорте в современном обществе. Отечественный и зарубежный опыт исследования сервиса на воздушном транспорте. Инновации в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). «Умный город» как стратегия развития нового сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Инклюзия и эксклюзия в сервисном обществе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Специфика рынка труда в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 10. Программа социологического исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта**

Программа как организационно-логическая основа социологического исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные функции программы: методологическая, методическая, прогнозная, организационно-технологическая. Структура программы социологического исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта. Вводная, теоретико-методологическая, методико-процедурная, аналитически-объяснительная части программы и их назначение (для самостоятельного изучения). Вводная часть программы: содержание и способы разработки (для самостоятельного изучения). Понятие социальной проблемы в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Типология социальных проблем и их выявление на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Обоснование актуальности темы (для самостоятельного изучения). Социологическая проблема на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Выделение объекта исследования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Определение разработанности темы и предмета исследования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблемная ситуация на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Принципы формулирования темы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Выбор цели и задач исследования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теоретические основания исследования и критерии их определения на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понимание эмпирического объекта исследования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

**Тема 11. Количественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей в сфере воздушного транспорта**

Количественные методы проведения социологического исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта. Разработка анкеты. Виды вопросов для составления анкеты. Контент-анализ публикаций по сервисной тематике в аэропортовых журналах (для самостоятельного изучения).

**Тема 12. Качественные методы проведения социологических исследований деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта, направленные на изучение психологических особенностей потребителей**

Качественные исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта. Подготовка и проведение интервью на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Разработка вопросов для проведения фокус-группы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Наблюдение как метод социологического исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проведение эксперимента при введении новой услуги на рынок авиаперевозок (для самостоятельного изучения).

**Тема 13. Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта**

Понятие «кейс-стади». Использование кейсов в различных отраслях. Использование кейсов в сфере воздушного транспорта. Разработка кейса при определении деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

**Тема 14. Сбор данных, обработка результатов исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта**

Характеристика шкал, используемых в социологических исследованиях деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта. Построение шкал измерений. Графическая шкала, ранжирование объектов, попарное сравнение, с использованием метода суммарных оценок (шкала Лайкерта), интервальная шкала. Надежность и достоверность измерения социологической информации деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Социология как наука об обществе»	2
2	Практическое занятие № 2. «Возникновение, становление и развитие социологии»	2
3	Практическое занятие № 3. «Русская социологическая мысль»	2
4	Практическое занятие № 4. «Понятие личности с точки зрения различных социологических теорий. Структура толерантной личности»	2
5	Практическое занятие № 5. «Социальная структура общества, межгрупповые взаимодействия»	2
6	Практическое занятие № 6. «Основные виды социальных институтов и их роль в общественной жизни населения»	2
7	Практическое занятие № 7. «Динамический аспект исследования общества» Подготовка к выполнению заданий	2
7	Практическое занятие № 8. «Определение и структура социальных процессов»	2
7	Практическое занятие № 9. «Конфликты и коммуникация в сфере сервиса»	2
8	Практическое занятие № 10. «Понятие «культура сервиса». Учет культурных особенностей при оказании сервисных услуг»	2
9	Практическое занятие № 11. «Социология сферы сервиса» Подготовка к круглому столу	2
9	Практическое занятие № 12. «Сервисные процессы в современном обществе»	2
9	Практическое занятие № 13. «Отечественный и зарубежный опыт исследования сервиса»	2
10	Практическое занятие № 14. «Разработка программы социологического исследования»	2
11	Практическое занятие № 15. «Количественные методы проведения социологического исследования»	2
11	Практическое занятие № 16. «Составление вопросов для проведения исследования»	2
12	Практическое занятие № 17. «Проведение	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
	интервью»	
13	Практическое занятие № 18. «Разработка кейс-стади».	2
14	Практическое занятие 19. «Характеристика шкал, используемых в социологических исследованиях»	2
14	Практическое занятие 20. «Выбор форм для сбора данных»	2
14	Практическое занятие 21. «Построение шкал измерений» Подготовка к тестированию	2
Итого по дисциплине		42

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социология как наука об обществе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «История становления и развития социологии. Зарубежная мысль» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
3	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «История становления и развития социологии. Отечественная мысль» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
4	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Толерантная личность как субъект общественных отношений» 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
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность 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
6	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Социальные институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института 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



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
7	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных процессов в сфере сервиса на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению заданий.</p>	3
8	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Культура в развитии общественной жизни. Межкультурное взаимодействие 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
9	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Социология сферы сервиса в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</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>	3
10	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Программа социологического исследования 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

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Количественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей 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
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Качественные методы проведения социологических исследований деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта, направленные на изучение психологических особенностей потребителей» 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
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сбор данных, обработка результатов исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом</p>	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тестированию.	
Итого по дисциплине		20

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Асташов, В. Н. **Лекции по социологии управления** [Электронный курс]: учебное пособие / В. Н. Асташов, Ю.В. Гуров. – Электрон. дан. – Вологда: ВоГУ, 2015. – 175 с. – Режим доступа: [https://e.lanbook.com/book/93116#book\\_name](https://e.lanbook.com/book/93116#book_name) . - Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

2 Бурганова, Л.А. **Социология управления** [Электронный ресурс] : учебник / Л.А. Бурганова. — Электрон. дан. — Казань : КНИТУ, 2016. — 160 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/102007/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

б) дополнительная литература:

3 Жданова, С.Н. **Основы социологии семьи** [Электронный курс]: учебно-методическое пособие / С.Н. Жданова. - Электрон. дан. – Москва: ФЛИНТА, 2016. – 257 с. – Режим доступа: [https://e.lanbook.com/book/89906#book\\_name](https://e.lanbook.com/book/89906#book_name) . - Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

4 Кравченко А.И. **Социология: Учеб. для вузов. Допущ. Минобр. РФ [Текст]** / А. И. Кравченко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2013. - 525с. Количество экземпляров 16.

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

5 **Всероссийский центр изучения общественного мнения** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://wciom.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

6 **Демографические вопросы, статистика и социологические исследования** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://demoscope.ru> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

7 **Журнал «Социологическое обозрение»** [Электронный ресурс]. -

Режим доступа: <http://sociologica.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

8 Журнал «Социологические исследования» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.isras.ru/socis\\_numbers.html](http://www.isras.ru/socis_numbers.html) свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

9 Институт социологии РАН [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.isras.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

10 Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

11 Портал российской прикладной социологии (Публикации по 3-м направлениям: Социальные исследования, Политические исследования, Исследования для бизнеса) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

12 Социологический журнал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.isras.ru/Sociologicalmagazine.html> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

13 Фонд общественного мнения [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://fom.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

14 Электронная библиотека гуманитарного направления [Электронный ресурс]. - <http://www.gumer.info/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

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

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

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

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

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

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Социология» 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 социологических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Социология». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Социология» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, 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». 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» 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» 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, задания, тестовые задания и темы для сообщений.

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

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

дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (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.

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

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

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

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта в 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 (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	0,5	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	—
Практическое занятие 9	1,5	2	7	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	2	7	—
Практическое занятие 10	1,5	2	8	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	2	8	—
Практическое занятие 11	1,5	2	8	—
Практическое занятие 12	1,5	2	9	—
Практическое занятие 13	1,5	2	9	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	2	10	—
Практическое занятие 14	1,5	2	10	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	2	10	—



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 15	1,5	2	11	—
Практическое занятие 16	1,5	2	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	2	12	—
Практическое занятие 17	1,5	2	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	2	12	—
Практическое занятие 18	1,5	2	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	2	13	—
Практическое занятие 19	1,5	2	14	—
Практическое занятие 20	1,5	2	14	—
Практическое занятие 21	1,5	2	14	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам 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</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 (по 1 лекции – до 0,5 баллов). Ведение лекционного конспекта – 0,3 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,7 баллов (по 1 лекции – до 1,2 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 0,2 балла). Устный опрос – до 0,2 балла (по 7, 9 и 14 практическому занятию – до 0,1 балла). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балла. Решение заданий – до 0,1 балла. Успешное написание теста: более 50 % и до 75 % правильных ответов – 0,05 балла, более 75 % – 0,1 балла.

### **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология»:

1. А. Маслоу о потребностях человека.
2. Потребности и условия жизни людей.
3. Социальные потребности человека.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Политология»

1. Как соотносятся мораль и политика?
2. Группы интересов и особенности их деятельности в России.
3. Понятие «конфликт» в политологии. Политические конфликты, их типы и способы разрешения.

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 «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	<p>Основные этапы развития социологической мысли, современные направления социологической теории, возникновение социальных общностей, социальных групп, особенности социально-культурных, этнических и конфессиональных различий; Мировоззренческие, социально-культурные проблемы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, различные социальные группы, общности, субкультуры, особенности культурных, социальных, религиозных, этнических различий между людьми;</p> <p>Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг на предприятии сервиса</p>	<p>Знание ключевых категорий социологических вопросов при операционализации понятий «общество», «социальные группы», «культура», «личность», с целью понимания сути рассматриваемых концептов для дальнейшего применения в профессиональной деятельности в различных социальных группах, общности, субкультуры, особенностей культурных, социальных, религиозных, этнических различий между людьми на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Знание ключевых аспектов организации, разработки и проведения социологических исследований с целью создания проведения исследований для определения социально-психологических особенностей клиентов и выстраивании соответствующей системы</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	в сфере воздушного транспорта.	коммуникации; Основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
Уметь	Анализировать основные проблемы стратификации российского общества, возникновения классов, причины бедности и неравенства, взаимоотношений социальных групп и общностей на основе социальных, этнических и конфессиональных различий, толерантно относиться к людям на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта; Взаимодействовать с клиентами, потребителями на основе коммуникационных технологий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта; Умение анализировать социальное поведение, демонстрировать умения разработки и организации социологических исследований с целью учета социально-психологических особенностей клиентов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.	Умение ориентироваться в основах социологических знаний на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта с целью интерпретации общества, общественных процессов, социально-культурных, этнических, религиозных различий, проявляя толерантность к различным группам населения; Взаимодействовать с клиентами, потребителями на основе коммуникационных технологий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта; Умение анализировать социальное поведение, демонстрировать умения разработки и организации социологических исследований с целью учета социально-психологических особенностей клиентов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
Владеть	Основными методами	Владение навыками

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>социологических исследований (анкетирование, интервью, наблюдение и др.) для успешного определения проблем, возникающих в коллективе и их решения;</p> <p>Навыками исследования социально-культурных особенностей современными социологическими методами на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта для формирования способностей работать в коллективе с людьми различных социальных групп, толерантно относиться к этническим, религиозным различиям между людьми;</p> <p>Техниками общения и коммуникации при взаимодействии с потребителями в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Основными социально-психологическими подходами при оказании услуг потребителям в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</p>	<p>использования основ социологических знаний организации и проведения социологических исследований с целью применения в сфере сервиса;</p> <p>Навыками исследования социально-культурных особенностей современными социологическими методами на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта для формирования способностей работать в коллективе с людьми различных социальных групп, толерантно относиться к этническим, религиозным различиям между людьми;</p> <p>Техниками общения и коммуникации при взаимодействии с потребителями в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Учитывать социально-психологическими подходами при оказании услуг потребителям в процессе сервисной деятельности 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 билета 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. Социология как наука об обществе**

#### **Перечень типовых вопросов для устного опроса**

1. Объект и предмет социологии. Определение понятия «социальное», основные категории социологии.

2. Структура социологического знания.
3. Функции социологии, её роль в решении проблем современного общества.
4. Виды социальных групп на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Социальные группы в современном обществе.
2. Проблемы социологии в современном обществе.
3. Структура социологического знания.
4. Социальные проблемы современного российского общества.

Тема 2. История становления и развития социологии. Зарубежная мысль

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Зарождение социологии и классический этап ее развития (XIX - начало XX века).
2. Социологические взгляды К.Маркса и М.Вебера.
3. Социологические взгляды О. Конта и Э. Дюркгейма.
4. Социологические взгляды Г.Спенсера.

*Примерные темы сообщений*

1. Социология Э.Гидденса, теория структуризации.
2. Теория коммуникативного действия Ю.Хабермаса.
3. Современные макро- и микросоциологические теории, их значение в изучении общества.
4. Социология П.Бурдьё.

Тема 3. История становления и развития социологии. Отечественная мысль

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Развитие социологической мысли в России.
2. Социологические взгляды П.Л.Лаврова.
3. Социологические взгляды М.М.Ковалевского.
4. Социологические взгляды Н.К. Михайловского.

*Примерные темы сообщений*

1. Социологические взгляды П.Сорокина.
2. Советский период социологической мысли.
3. Российская социология (конец XX-начало XXI в).
4. Российская социология (М.К.Горшков, Ж.Т. Тощенко и др.)

Тема 4. Толерантная личность как субъект общественных отношений

1. *Перечень типовых вопросов для устного опроса*
1. Толерантная личность, её специфические черты.
2. Роль толерантности в современном обществе.
3. Границы толерантности.
4. Формирование толерантности у молодежи.



*Примерные темы сообщений*

1. Значение толерантности в современном обществе.
2. Культура и толерантность.
3. Воспитание личности в духе толерантности.
4. Проявление толерантности у молодежи.

Тема 5. Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социальная стратификация, исторические типы систем и тенденции современного развития на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Социальные различия и социальные общности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Социальная структура общества, “срезы социальной структуры”.
4. Стратификационные системы.

*Примерные темы сообщений*

1. Социальная дифференциация в современном российском обществе.
2. Бедность и неравенство в современном обществе.
3. Стратегии адаптации населения в современном обществе.
4. Социальные риски, связанные с неравенством.
5. Социальная мобильность населения.

Тема 6. Социальные институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социальные институты и процессы институционализации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Социальный институт религии, конфессиональные различия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Функции социальных институтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Роль семьи в современном обществе.

*Примерные темы сообщений*

1. Семья как социальный институт.
2. Значение религиозного воспитания в современном обществе.
3. Институт экономики в сфере воздушного транспорта.
4. Социальный контроль, девиантное поведение молодежи.

Тема 7. Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных процессов в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие конфликта.
2. Виды, причины ролевых конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Механизмы социальной регуляции поведения личности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Стратегии преодоления конфликтных ситуаций.

*Примерные темы сообщений*

1. Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Методы и способы профилактики конфликтов на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.
4. Конфликты в повседневном общении и их способы реагирования.

*Типовые задания*

1. Разберите конфликтную ситуацию, характерную для сервиса в области воздушного транспорта. Предложите стратегии их решения в сфере сервиса на воздушном транспорте. Приведите основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг в сфере воздушного транспорта с целью разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 8. Культура в развитии общественной жизни. Межкультурное взаимодействие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Культура как социальное явление на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Культура на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: элементы, функции, изменения.
3. Социальные функции культуры на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Массовая культура, ее отличительные черты.

*Примерные темы сообщений*

1. Нормы и ценности в социальной жизни общества.
2. Специфика культурных феноменов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: духовная, материальная, элитарная, народная, массовая.
3. Межкультурное взаимодействие.
4. Культура сферы сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Социология сферы сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Категория «сервиса» в социологической практике.

2. Социальная ответственность бизнеса в сервисных организациях.
3. Проблемы взаимоотношения сотрудников сервиса и потребителей услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Проблемы инновационных процессов в сфере сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Занятость молодежи в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Характеристика массового обслуживания населения, государственные услуги.
3. Основные тенденции развития сферы сервиса в постиндустриальном обществе.
4. Сервис и цифровое общество.

*Типовые задания для круглого стола*

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

1. Тренды в социологии XXI века.
2. Социология сферы сервиса.
3. Влияние культуры на восприятие сервиса в России и за рубежом.
4. Основные проблемы инновационных процессов в сфере сервиса на воздушном транспорте.

*Участие в дискуссии, краткие выступления*

1. Оценка возможностей развития качественного сервиса в России.
2. Конфликты и стратегии их решения в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Коммуникативные практики: тенденции и перспективы развития (кейс-стади в сфере сервиса).
4. Интернет-исследования, посвященные изучению сервиса.
5. Роль социальных сетей в развитии сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
6. Модели социального поведения в классических и современных социологических концепциях.
7. Общество потребления, основные тенденции

Тема 10. Программа социологического исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Программа социологического исследования.
2. Этапы разработки программы социологического исследования.
3. Цель и задачи социологического исследования для выявления социально-психологических особенностей потребителей на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Формулирование гипотезы, постановка проблемы социологического исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

### *Примерные темы сообщений*

1. Структура программы социологического исследования.
2. Этапы программы социологического исследования.
3. Выдвижение гипотез в социологическом исследовании на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Обоснование выборки и её корректировка.

Тема 11. Количественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей в сфере воздушного транспорта

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Опрос как метод сбора социологической информации.
2. Наблюдение и анализ документов как методы сбора социологической информации.
3. Особенности проведения контент-анализа на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Анкетирование как метод сбора социологической информации.

### *Примерные темы сообщений*

1. Виды вопросов при планировании анкетирования.
2. Типология шкал как основа интерпретации исходных данных.
3. Моделирование и обработка информации.
4. Интерпретация и анализ полученных данных.

Тема 12. Качественные методы проведения социологических исследований деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта, направленные на изучение психологических особенностей потребителей

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Интервью потребителей сервисных услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Фокус-группа как качественный метод.
3. Планирование фокус-группы при проведении исследования в сервисе в сфере воздушного транспорта.
4. Подготовка и проведение интервью на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

### *Примерные темы сообщений*

1. Обработка и анализ полученных данных при использовании качественных методов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Биографический метод проведения исследований.
3. Эксперимент как социологический метод исследования.
4. Социоллингвистика в социологическом исследовании.

Тема 13. Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «кейс-стади».
2. Проектирование кейс-стади.
3. Кейсы в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Применение кейс-стади в образовании.

*Примерные темы сообщений*

1. Сравнительная социология в сфере сервиса.
2. Самонаблюдение.
3. Техника самонаблюдения.
4. Применение кейсов в аэропортовой деятельности.

Тема 14. Сбор данных, обработка результатов исследования деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Распределение частоты. Перекрестное составление таблиц.
2. Работа над отчетом по результатам исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Положительные и отрицательные стороны методов сбора информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Дневники в интернете, их анализ.

*Примерные темы сообщений*

1. Методы анализа. Статистические инструменты анализа данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (расчет средних значений).
2. Графика анкеты. Типы вопросов.
3. Анализ таблиц сопряженности (графическое представление данных).
4. Требования к написанию научного отчета.

*Типовые тестовые задания*

1. Термин «выборка» обозначает:
  1. Сбор социологической информации.
  2. Процедура отбора единиц наблюдения и формирование выборочной совокупности.
  3. Увеличенная копия генеральной совокупности.
  4. Выбор методов сбора, обработки и анализа социологической информации, выбор заказчика для заключения договора на исследование.
2. Социологическая анкета – это:
  1. Любой перечень вопросов, адресованный респонденту.
  2. Документ, содержащий упорядоченную и логическую последовательность вопросов.
  3. Система вопросов и ответов.
  4. Определенный набор вопросов, задаваемых исследователем вопросов.
3. Главная цель любого социологического исследования.

1. Формулирование основных гипотез
2. Ответы на оставленные вопросы
3. Познание социальных свойств, связей и отношений избранного объекта
4. Получение информации
4. Объекту исследования при формировании выборки соответствует:
  1. Выборочная совокупность
  2. Группа
  3. Генеральная совокупность
  4. Используемые в исследовании квоты
5. Под процедурой социологического исследования понимается:
  1. Стратегия исследования.
  2. Совокупность методов сбора информации.
  3. Последовательность всех операций по организации социологического исследования.
  4. Тактика социологического исследования
6. Формулировка целей и задач исследования зависит от:
  1. Выборки исследований.
  2. Гипотез исследования.
  3. Проблемы, объекта и предмета исследования.
  4. Концептуальной схемы объекта и предмета исследования.
7. Последовательность этапов научного познания. Дайте правильную нумерацию.
  1. выдвижение гипотезы
  2. формулировка научной проблемы
  3. формирование теории
  4. проверка гипотезы
  5. сбор фактов
  6. описание и анализ фактов
8. К методам теоретического уровня научного познания не относится
  1. аксиоматический метод
  2. гипотетико-дедуктивный метод
  3. метод аналогий
  4. интерпретация
  5. измерение
9. Соответствие между понятием и его значением
  - L1: операциональное определение
  - L2: наблюдение полевое
  - L3: валидность
  - L4: гипотеза
  - L5:
  - R1: правила, с помощью которых измеряются понятия и определяются признаки

R2: тип научного наблюдения, осуществляемый в естественных условиях реальной жизни

R3: соответствие между измеряемым показателем и понятием, подлежащим измерению

R4: научно обоснованное предположение о наличии (или отсутствии) связи между двумя и более переменными, а также о характере этой связи

R5: систематическое, эмпирически выверенное понимание того, почему явление происходит именно таким, а не иным образом

10. Фокус группа – это... (дайте развернутое определение)

### **Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Социология»**

1. Предмет и объект социологии, основные сферы общества.
2. Основные методы и функции социологии.
3. Основные этапы становления и развития социологической мысли.
4. Возникновение и развитие западноевропейской социологии (О. Конт, Э. Дюркгейм, М. Вебер, К.Маркс и др.)
5. Особенности развития социологии в России.
6. Современный этап развития социологии.
7. Социальные общности и группы как источник саморазвития на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
8. Современные социологические теории общественного развития.
9. Культура: элементы, функции, изменения.
10. Нормы и ценности в социальной жизни общества.
11. Специфика культурных феноменов: духовная, материальная, элитарная, народная, массовая.
12. Толерантность в современном российском обществе.
13. Толерантное сознание молодежи.
14. Стратификация современного российского общества.
15. Социальная мобильность населения.
16. Возникновение прекариата в сервисной деятельности.
17. Влияние этничности на коммуникативные процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
18. Религия как социальный институт.
19. Понятие конфликта в современной социологии.
20. Виды конфликтов в организации сервиса в сфере воздушного транспорта.
21. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций в сфере сервиса на воздушном транспорте.
22. Понятие коммуникации в сервисной деятельности.
23. Коммуникативная компетентность личности.
24. Медийные средства коммуникации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

25. Межличностный конфликт на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
26. Социология сервиса: зарубежный подход.
27. Социологическое осмысление сервиса в России и за рубежом.
28. Роль стереотипов и негативных установок в возникновении межличностных конфликтов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
29. Особенности развития российского общества.
30. Программа социологического исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
31. Социологические опросы и их роль в современном обществе в сфере воздушного транспорта.
32. Методика, техника и процедура в социологическом исследовании.
33. Критерии выбора и типология методов сбора данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
34. Количественные методы в социологии.
35. Качественные методы в социологическом исследовании.
36. Стратегии качественного анализа. Виды качественных исследований.
37. Понятие опроса в социологической литературе.
38. Программа опроса, ее структура и функции. Этапы и процедура опроса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
39. Анкетирование, его разновидности, особенности, достоинства и недостатки.
40. Социологическая анкета, ее логическая и организационная структура.
41. Принципы и правила проектирования социологической анкеты.
42. Виды вопросов анкеты, ее композиция и оформление на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
43. Методика и техника проведения анкетирования.
44. Метод кейс-стади в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
45. Достоверность полученных данных при кейс-стади на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
46. Виды выборок в социологическом исследовании на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
47. Проблемы достоверности информации. Подготовка анкетеров. Организация проведения анкетирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
48. Особенности интервью как метода сбора социальной и маркетинговой информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
49. Этапы подготовки и проведения интервью. Типы интервью.
50. Первичные и вторичные источники социологической информации, их достоинства и недостатки.



51. Мировоззренческие, социально-культурные проблемы в обществе, различные социальные группы, общности, субкультуры, особенности культурных, социальных, религиозных, этнических различий между людьми на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

52. Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.

53. Основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг в сфере воздушного транспорта.

54. Основы управления и умения работать в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, профессиональных и культурных различий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Социология»**

1. Охарактеризуйте основные тренды в социологии XXI века. Выделите специфику данных трендов. Приведите методы социологических интернет-исследований толерантности в процессе обслуживания клиентов в сфере воздушного транспорта.

2. Раскройте понятие «Социология сферы сервиса». Каково влияние культуры на восприятие сервиса в России и за рубежом. Оцените возможности развития качественного сервиса в России. Каковы основные проблемы инновационных процессов в сфере сервиса на воздушном транспорте.

3. Охарактеризуйте значение коммуникационных технологий в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Приведите примеры конфликтов, возникающих в сфере сервиса на воздушном транспорте. Какова роль социальных сетей в развитии сервисного обслуживания на воздушном транспорте.

4. Сформулируйте вопросы для анкеты с целью исследования социального поведения потребителей в сфере воздушного транспорта. Приведите пример метода кейс-стади в области сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Используйте контент-анализ при исследовании сервисных предложений на воздушном транспорте.

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

Приступая в 7 семестре к изучению дисциплины «Социология», 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» (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», 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.

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

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

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

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

Практические занятия по дисциплине «Социология» 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 социологических явлений, о способов и средств решения социологических проблем.

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

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

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

На практическом занятии № 21 проводится тестирование (п. 9.6).

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

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

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

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

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 тестированию (типовые тестовые задания в п. 9.6);
- подготовку к выполнению заданий (типовые задания 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». 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». 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» приведен в п. 9.6.

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

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

«14» января 2017 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.с.н.



Бирюкова А.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» января 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»)