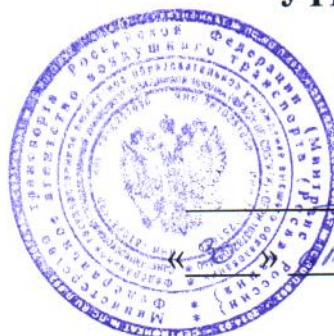


МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ



Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе

 Н.Н. Сухих

2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ЭКОНОМИКА И СОЦИОЛОГИЯ ТРУДА 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

учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда, с механизмом осуществления контроля качества процесса сервиса процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;

– сформировать у студентов практические навыки в области экономики и социологии труда в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;

– формирование у студентов навыков практического применения базовых теоретических знаний в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

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

Дисциплина «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Экономика», «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте», «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте», «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов», «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте», «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе», «Социология».

Дисциплина изучается в 8 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности	Знать: - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта; Уметь: - использовать основы экономических знаний при оценке



Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	<p>эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>
Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.</li> </ul>
Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.</li> </ul>
Готовностью к осуществлению	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизм осуществления контроля качества процесса</li> </ul>



Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)	<p>сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		8
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа:	82,5	82,5
лекции	40	40
практические занятия	40	40
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	64	64
Промежуточная аттестация	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5



## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-3	ПК-10	ПК-12		
Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта	12	+	+	—	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, 3, Сщ
Тема 2. Модель человека. Качество жизни	6	+	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Потребности человека в сфере услуг воздушного транспорта	5	+	+	—	+	Л, СРС	УО
Тема 4. Потенциал человека в сфере воздушного транспорта	6	+	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Функционирование рынка труда в сфере сервиса воздушном транспорте в условиях рыночной экономики	7	+	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Мотивы деятельности человека в сфере сервиса на воздушном транспорте	12	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Персонал предприятия сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Основные подходы организации труда в сфере сервиса на воздушном транспорте	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте	5	+	—	+	+	Л, СРС	УО



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-3	ПК-10	ПК-12		
Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сфере сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 15. Социально-трудовые отношения в сфере сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 16. Трудовое поведение в сфере сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 17. Трудовая адаптация работников в сфере сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 19. Система социальных гарантий в сфере труда на воздушном транспорте	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на воздушном транспорте	7	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	144						
Промежуточная аттестация	36						
Всего по дисциплине	180						

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

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	6	—	12
Тема 2. Модель человека. Качество жизни	2	2	—	—	2	—	6
Тема 3. Потребности человека в сфере услуг воздушного транспорта	2	—	—	—	3	—	5
Тема 4. Потенциал человека в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 5. Функционирование рынка труда в сфере сервиса воздушном транспорте в условиях рыночной экономики	2	2	—	—	3	—	7
Тема 6. Мотивы деятельности человека в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	4	—	—	6	—	12
Тема 7. Персонал предприятия сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 10. Основные подходы к организации труда в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	—	—	—	3	—	5
Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 15. Социально-трудовые отношения в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 16. Трудовое поведение в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 17. Трудовая адаптация работников в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 19. Система социальных гарантий в сфере труда на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	3	—	7
Итого за семестр 8	40	40	—	—	64	—	144
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Итого по дисциплине							180

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта

Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения; место и роль в системе подготовки бакалавра; построение и последовательность обучения дисциплине; отчетность по дисциплине, рекомендации по выполнению самостоятельной работы. Исходные понятия: потребность, благо, ресурсы, эффективность, норма, собственность, труд, качество жизни, социально-экономическая система, доход, капитал. Сущность трудового процесса. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем (для самостоятельного изучения). Структура наук о труде и персонале (для самостоятельного изучения). Их взаимосвязи с другими науками (для самостоятельного изучения). Методика комплексного исследования экономических и социальных проблем труда в сфере воздушного транспорта. (для самостоятельного изучения). Социальные воззрения на труд в доиндустриальную эпоху (для самостоятельного изучения). Формирование и развитие индустриальной социологии в США и Зап. Европе (для самостоятельного изучения). Зарождение науки «Экономика и социология труда» (для самостоятельного изучения). Экономика и социология труда в России (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств



с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Модель человека. Качество жизни**

Структура модели человека в социально-экономических системах. Понятие качества жизни. Смысл и цели жизни. Система ценностей и природа человека. Динамика процессов развития цивилизации (для самостоятельного изучения). Эволюция представлений о показателях качества жизни (для самостоятельного изучения). Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (для самостоятельного изучения).

## **Тема 3. Потребности человека в сфере услуг воздушного транспорта**

История возникновения потребностей человека. Модель структуры потребностей: требования к модели. Потребности существования. Потребности достижения целей жизни (для самостоятельного изучения). Потребности человека в сфере услуг воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маргиналистский аспект (для самостоятельного изучения). Принципы общей теории потребностей (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

## **Тема 4. Потенциал человека в сфере воздушного транспорта**

Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сфере воздушного транспорта. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на воздушном транспорте. Здоровье, нравственность, творческий потенциал, активность (для самостоятельного изучения). Организованность и асертивность (для самостоятельного изучения). Образование в сфере сервиса на воздушном транспорте. Профессионализм в сфере сервиса воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Ресурсы рабочего времени в сфере сервиса воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Предпосылки реализации потенциала человека в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Качество населения страны и персонала предприятия в сфере сервиса воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке



эффективности результатов деятельности потенциала человека в различных сферах (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Функционирование рынка труда в сфере сервиса воздушном транспорте в условиях рыночной экономики**

Рынок труда в сфере сервиса воздушном транспорте: сущность, содержание и структура. Занятость в сфере сервиса воздушном транспорте: сущность и формы. Сегменты рынка труда в сфере сервиса воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Предложение и спрос на рынке труда в сфере сервиса воздушном транспорте. Государственная политика в области занятости в сфере сервиса воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Миграция населения (для самостоятельного изучения). Регулирование рынка труда в сфере сервиса воздушном транспорте и служба занятости (для самостоятельного изучения). Исследование процессов рынка труда, механизм выбора трудовых ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

### **Тема 6. Мотивы деятельности человека в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Сущность мотивов. Виды мотивов в сфере сервиса на воздушном транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Матрица «цели – средства». Структура систем мотивации в сфере сервиса на воздушном транспорте. О теориях мотивации и стилях управления в сфере сервиса воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности в сфере сервиса воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Персонал предприятия сервиса на воздушном транспорте**

Структура и состав работников предприятия сервиса на воздушном транспорте. Система профессионального отбора на предприятии сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Наем и отбор персонала на предприятии сервиса на воздушном транспорте. Профессиональная подготовка работников предприятием сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Движение кадров на предприятии сервиса на воздушном транспорте. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии персонала предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).



## **Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервиса на воздушном транспорте**

Планирование персонала на предприятии сервиса на воздушном транспорте. Определение численности работников предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Определение численности работников предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Планирование и прогнозирование динамики производительного труда работников на предприятии сервиса на воздушном транспорте. Структура фонда заработной платы на предприятии сервиса на воздушном транспорте и ее определение. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, расчетов показателей по труду на предприятии сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте**

Структура экономических ресурсов. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса на воздушном транспорте. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте. Основные аспекты понятия «эффективность» (для самостоятельного изучения). Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия (для самостоятельного изучения). Творчество — основной источник прибыли в экономике XXI века (для самостоятельного изучения). Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятии сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 10. Основные подходы к организации труда в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на воздушном транспорте. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте. Условия труда в сфере сервиса на воздушном транспорте. Рабочее место в сфере сервиса на воздушном транспорте. Структура производственной операции в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Классификация затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Система норм и нормативов труда в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).



Коэффициент выполнения норм в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предмет эффективности организации труда в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте. Хронометраж. Фотография рабочего времени. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предмет исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Сущность нормативов. Структура нормативов в сфере сервиса на воздушном транспорте. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сфере сервиса на воздушном транспорте. Методы установления нормативных зависимостей (для самостоятельного изучения). Дифференцированные и укрупненные нормативы в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью организации и нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Структура норм времени и последовательность установления норм труда. Принципиальные схемы определения численности персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте. Анализ форм взаимодействия элементов производства в сфере сервиса на воздушном транспорте при расчетах норм численности. Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности в сфере сервиса на воздушном транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (для самостоятельного изучения). Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сфере сервиса на воздушном транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (для самостоятельного изучения). Циклические процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Нециклические процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).



изучения). Многофазные системы в сфере сервиса на воздушном транспорте (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования) (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью оптимизации численности и структуры персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Принципы формирования доходов в рыночной экономике. Статистический анализ распределения личных доходов (для самостоятельного изучения). Структура дохода сотрудника предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте. Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте. Расчет фондов заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Структура фондов заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы расчета нормативных фондов оплаты труда в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Расчет фондов поощрения в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Сущность заработной платы (для самостоятельного изучения). Модели формирования доходов социальных групп предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Социальные группы предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте по источникам и видам доходов (для самостоятельного изучения). Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Возможности оптимизации распределения дохода предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью оптимизации доходов персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 15. Социально-трудовые отношения в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Общая характеристика социально-трудовых отношений. Проблема отчуждения в сфере сервиса на воздушном транспорте. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Принципы и опыт организации социального партнерства в сфере сервиса на воздушном транспорте. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях



России в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Справедливость (для самостоятельного изучения). Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Профессиональная этика в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Эффективность морали в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Общее и частное в профессиональной этике в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и морально-этических качеств работника (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 16. Трудовое поведение в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Трудовое поведение: понятие, структура. Виды трудового поведения в сфере сервиса на воздушном транспорте, механизм регулирования. Особенности и характеристика различных видов поведения в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Трудовое поведение в сфере сервиса на воздушном транспорте в рыночных условиях хозяйствования (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью изучения трудового поведения в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 17. Трудовая адаптация работников в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду, их типология (для самостоятельного изучения). Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы (для самостоятельного изучения). Сущность и структура трудовой адаптации в сфере сервиса на воздушном транспорте. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации в сфере сервиса на воздушном транспорте. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью изучения трудовой адаптации работников в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте**

Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта. Причины трудовых конфликтов на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте. Масштаб конфликта на предприятии сферы сервиса на



воздушном транспорте. (для самостоятельного изучения). Разрешение трудового конфликта на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью выявления и предотвращения трудового конфликта в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 19. Система социальных гарантий в сфере труда на воздушном транспорте**

Понятие социальной защиты и ее основные направления совершенствования организации труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте. Социальные институты и механизм социальной защиты работника на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте. Социально-организационные и социально-нормативные институты на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Социальные гарантии на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью выявления уровня социальной защищенности работника в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Структура систем управления человеческими ресурсами. Рынок труда и управление занятостью. Основные характеристики рынка труда в сфере сервиса на воздушном транспорте. Безработица. Управление занятостью в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Управление продуктивностью и оплатой труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Уровни продуктивности и оплаты труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте в России и в экономически развитых странах (для самостоятельного изучения). Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Виды организационных преобразований в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров



технологических процессов, используемых ресурсов в рамках системы управления человеческими ресурсами (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью диагностики системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Сущность трудового процесса» Подготовка к выполнению заданий	2
1	Практическое занятие № 2. «Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 3. «Понятие качества жизни»	2
4	Практическое занятие № 4. «Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 5. «Рынок труда в сфере сервиса воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 6. «Виды мотивов в сфере сервиса на воздушном транспорте» Подготовка к круглому столу	2
6	Практическое занятие № 7. «Структура систем мотивации в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 8. «Наем и отбор персонала на предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 9. «Планирование персонала предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 10. «Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте»	2
10	Практическое занятие № 11. «Условия труда в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
11	Практическое занятие № 12. «Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
12	Практическое занятие № 13. «Структура нормативов в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
14	Практическое занятие № 14. «Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на воздушном	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	транспорте»	
15	Практическое занятие № 15. «Принципы и опыт организации социального партнерства в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
16	Практическое занятие № 16. «Виды трудового поведения, механизм регулирования в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
17	Практическое занятие № 17. «Сущность и структура трудовой адаптации в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
18	Практическое занятие № 18. «Причины трудовых конфликтов на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
19	Практическое занятие № 19. «Социальные институты и механизм социальной защиты работника в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
20	Практическое занятие № 20. «Рынок труда и управление занятостью в сфере сервиса на воздушном транспорте»	2
Итого по дисциплине		40

### 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: «Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий.	6
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Модель человека. Качество жизни» Подразумевается работа с учебной литературой по	2



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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>	
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребности человека в сфере услуг воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	3
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потенциал человека в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Функционирование рынка труда в сфере сервиса воздушном транспорте в условиях рыночной экономики» 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>	3
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Мотивы деятельности человека в сфере сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</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>	6
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Персонал предприятия сервиса на воздушном</p>	3



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность экономической деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные подходы к организации труда в сфере сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6].</p>	3



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Оптимизация численности и структуры персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к устному опросу.	3
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Распределение доходов и оплата труда в сфере сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-трудовые отношения в сфере сервиса на воздушном транспорте» 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.	3
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовое поведение в сфере сервиса на воздушном	3



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовая адаптация работников в сфере сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
18	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовой конфликт на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
19	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Система социальных гарантий в сфере труда на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
20	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].</p>	3



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
Итого по дисциплине		64

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Богданов, А. А. **Краткий курс экономической науки** [Электронный ресурс] / А.А. Богданов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2014. — 205 с. — ISBN 978-5-507-39780-8 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/50610/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

2 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

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

б) дополнительная литература:

4 Слюсарь Э.В. **Экономика и социология труда: Учеб. пособ. для вузов.** Допущ. УМО [электронный ресурс, текст] / Э. В. Слюсарь, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2012. - 150с. Количество экземпляров 240.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

16 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

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

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

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

## **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 «Экономика и социология труда 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 экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Экономика и социология труда 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 «Экономика и социология труда 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 «Экономика и социология труда 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 «Экономика и социология труда 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 «Экономика и социология труда 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 экзамена в восьмом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, 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, 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.

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 экзамена в 8 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена 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 5 зачетных единиц, 180 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен (8 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1,1	1,75	1	—
Практическое занятие 2	1,6	2	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1,1	1,5	1	—
Практическое занятие 3	1,1	1,75	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1,1	1,75	2	—
Лекция 4 (Тема 4)	1,1	1,75	2	—
Практическое занятие 4	1,1	1,75	2	—
Лекция 5 (Тема 5)	1,1	1,75	3	—
Практическое занятие 5	1,1	1,75	3	—
Лекция 6 (Тема 6)	1,1	1,75	3	—
Практическое занятие 6	1,1	1,75	3	—
Практическое занятие 7	1,6	2	4	—
Лекция 7 (Тема 7)	1,1	1,75	4	—
Практическое занятие 8	1,1	1,75	4	—
Лекция 8 (Тема 8)	1,1	1,75	4	—
Практическое занятие 9	1,1	1,75	5	—
Лекция 9 (Тема 9)	1,1	1,75	5	—
Практическое занятие 10	1,1	1,75	5	—
Лекция 10 (Тема 10)	1,1	1,75	5	—
Практическое занятие 11	1,1	1,75	6	—
Лекция 11 (Тема 11)	1,1	1,75	6	—
Практическое занятие 12	1,1	1,75	6	—
Лекция 12 (Тема 12)	1,1	1,75	6	—
Практическое занятие 13	1,1	1,75	7	—
Лекция 13 (Тема 13)	1,1	1,75	7	—
Лекция 14 (Тема 14)	1,1	1,75	7	—
Практическое занятие 14	1,1	1,75	7	—
Лекция 15 (Тема 15)	1,1	1,75	8	—
Практическое занятие 15	1,1	1,75	8	—



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 16 (Тема 16)	1,1	1,75	8	—
Практическое занятие 16	1,1	1,75	8	—
Лекция 17 (Тема 17)	1,1	1,75	9	—
Практическое занятие 17	1,1	1,75	9	—
Лекция 18 (Тема 18)	1,1	1,75	9	—
Практическое занятие 18	1,1	1,75	9	—
Лекция 19 (Тема 19)	1,1	1,75	10	—
Практическое занятие 19	1,1	1,75	10	—
Лекция 20 (Тема 20)	1,1	1,75	10	—
Практическое занятие 20	1,1	1,75	10	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</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 экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		



## **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 1,1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,45 баллов (по 1 и 2 лекции – до 0,2 баллов).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,1 балла (по 1 и 7 практическому занятию – до 1,6 баллов). Сообщение – до 0,45 баллов (по 2 и 7 практическому занятию – до 0,2 баллов). Выполнение заданий – до 0,1 балла. Устный опрос - до 0,2 балла (по 2 и 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 курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика»:

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте»:

1. Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания.
2. Коэффициент сезонности.
3. Покупательское поведение потребителей.
4. Требования к персоналу, организация работы с гостями отеля.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»:

1. Понятие инфраструктурного обслуживания.
2. Система аэропортового комплекса.
3. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
4. Функции аэропорта и авиакомпаний и их производственные комплексы.



Вопросы входного контроля по дисциплине «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте»:

1. Социальные нормы как фактор предупреждения напряженности в коллективе.
2. Понятие и характеристика социальной ответственности.
3. Природа и социальная роль конфликтов.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов»:

1. Управление неавиационной деятельностью.
2. Виды и формы финансирования аэропортов.
3. Источники и формы финансирования аэропортов.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте»:

1. Задачи и основные направления организации труда.
2. Принципы и методы организации труда.
3. Особенности организации предприятий в сфере сервиса.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе»:

1. Сущность и значение организации труда.
2. Задачи и основные направления организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Принципы и методы организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Социология»:

1. Основные методы и функции социологии.
2. Основные этапы становления и развития социологической мысли.
3. Особенности развития социологии в России.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов	Знание ключевых категорий экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе изучения рынка труда,



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</p> <p>Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</p> <p>Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.</p>	<p>мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизма организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</p> <p>Механизма проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</p> <p>Механизма осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.</p>
Уметь	<p>Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований</p>	<p>Умение ориентироваться основах экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Умение ориентироваться в механизмах организации процесса сервиса и выборе</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;            Организовать экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;            Осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.</p>	<p>ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;            Ориентироваться в проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;            Ориентироваться в осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.</p>
Владеть	<p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта;            Навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, исследования состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда</p>	<p>Владение навыками использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта;            Навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, исследования состояния рынка труда, мотивов</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>на предприятиях сферы воздушного транспорта;</p> <p>Способностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</p> <p>Способностью осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.</p>	<p>деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</p> <p>Осуществления экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта;</p> <p>Осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.</p>

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

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

Оценка за экзамен 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 (3 вопрос в билете) оценивается следующим образом:

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

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

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

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



вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

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

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

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

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

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

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

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

Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения; место и роль в системе подготовки бакалавра; построение и последовательность обучения дисциплине; отчетность по дисциплине, рекомендации по выполнению самостоятельной работы.

2. Исходные понятия: потребность, благо, ресурсы, эффективность, норма, собственность, труд, качество жизни, социально-экономическая система, доход, капитал.

3. Сущность трудового процесса.

4. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем.

5. Структура наук о труде и персонале.

*Примерные темы сообщений*



1. Их взаимосвязи с другими науками.
2. Методика комплексного исследования экономических и социальных проблем труда в сфере воздушного транспорта..
3. Социальные воззрения на труд в доиндустриальную эпоху.
4. Формирование и развитие индустриальной социологии в США и Зап. Европе.
5. Зарождение науки «Экономика и социология труда».
6. Экономика и социология труда в России.
7. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.
9. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.

#### *Типовые задания*

1. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке эффективности результатов деятельности сервисной организации если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был неделю на больничном.
2. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в Вашей организации. Предложите механизм организации процесса сервиса, применяя умение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
3. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке эффективности результатов деятельности сервисной организации с использованием механизма проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был 1 неделю на больничном, основные фонды организации составляют 100000 руб., норма амортизации составляет 2%.
4. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в Вашей организации. Предложите механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, охарактеризуйте параметры технологических процессов и используемых ресурсов, применяя



умение выбора ресурсов и средств в процессе организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

Тема 2. Модель человека. Качество жизни

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура модели человека в социально-экономических системах.
2. Понятие качества жизни.
3. Смысл и цели жизни.
4. Система ценностей и природа человека.
5. Динамика процессов развития цивилизации.

*Примерные темы сообщений*

1. Эволюция представлений о показателях качества жизни.
2. Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством.
3. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Тема 3. Потребности человека в сфере услуг воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. История возникновения потребностей человека.
2. Модель структуры потребностей: требования к модели.
3. Потребности существования.
4. Потребности достижения целей жизни.
5. Потребности человека в сфере услуг воздушного транспорта.
6. Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маргиналистский аспект.
7. Принципы общей теории потребностей.
8. Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 4. Потенциал человека в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сфере воздушного транспорта.
2. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Здоровье, нравственность, творческий потенциал, активность.
4. Организованность и ассертивность.
5. Образование в сфере сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Профессионализм в сфере сервиса воздушном транспорте.
2. Ресурсы рабочего времени в сфере сервиса воздушном транспорте.
3. Предпосылки реализации потенциала человека в сфере сервиса на воздушном транспорте.



4. Качество населения страны и персонала предприятия в сфере сервиса воздушном транспорте.

5. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности потенциала человека в различных сферах.

Тема 5. Функционирование рынка труда в сфере сервиса воздушном транспорте в условиях рыночной экономики

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Рынок труда в сфере сервиса воздушном транспорте: сущность, содержание и структура.

2. Занятость в сфере сервиса воздушном транспорте: сущность и формы.

3. Сегменты рынка труда в сфере сервиса воздушном транспорте.

4. Предложение и спрос на рынке труда в сфере сервиса воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Государственная политика в области занятости в сфере сервиса воздушном транспорте.

2. Миграция населения.

3. Регулирование рынка труда в сфере сервиса воздушном транспорте и служба занятости.

4. Исследование процессов рынка труда, механизм выбора трудовых ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 6. Мотивы деятельности человека в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность мотивов.

2. Виды мотивов в сфере сервиса на воздушном транспорте (в том числе на воздушном транспорте).

3. Матрица «цели – средства».

4. Структура систем мотивации в сфере сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. О теориях мотивации и стилях управления в сфере сервиса воздушном транспорте.

2. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности в сфере сервиса воздушном транспорте.

3. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.

*Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль систем мотивации в сфере сервиса на транспорте и каковы их перспективы и тенденции развития. В рамках указанной общей ориентации главным



проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования инструментов и категорий систем мотивации, оперируя знаниями принципиальной схемы мотивации эффективной производственной деятельности управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

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

1. Использование мотивов в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.

2. Развитие типов и моделей теорий мотивации и стилей управления предприятий сервиса в транспортной отрасли.

3. Применение схем мотивации эффективной производственной деятельности в процессе развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в транспортной отрасли в РФ и в других странах.

*Участие в дискуссии, краткие выступления:*

1. Мотивы в сфере сервиса на воздушном транспорте.

2. Теории мотивации и стилей управления на предприятиях сервиса в процессе организации сервисной деятельности, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

3. Структура систем мотивации в сфере сервиса как инструмент управления в процессе диверсификации сервисной деятельности, система мотивации в процессе проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

4. Схема мотивации эффективной производственной деятельности в процессе организации контактной зоны и готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Тема 7. Персонал предприятия сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура и состав работников предприятия сервиса на воздушном транспорте.

2. Система профессионального отбора на предприятии сервиса на воздушном транспорте.

3. Наем и отбор персонала на предприятии сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Профессиональная подготовка работников предприятием сервиса на воздушном транспорте.

2. Движение кадров на предприятии сервиса на воздушном транспорте.

3. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии персонала предприятия сервиса на воздушном транспорте.

Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервиса на воздушном транспорте



*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Планирование персонала на предприятии сервиса на воздушном транспорте.
2. Определение численности работников предприятия сервиса на воздушном транспорте.
3. Определение численности работников предприятия сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Планирование и прогнозирование динамики производительного труда работников на предприятии сервиса на воздушном транспорте.
2. Структура фонда заработной платы на предприятии сервиса на воздушном транспорте и ее определение.
3. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, расчетов показателей по труду на предприятии сервиса на воздушном транспорте.

Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура экономических ресурсов.
2. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
3. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
4. Основные аспекты понятия «эффективность».
5. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
6. Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия.

*Примерные темы сообщений*

1. Творчество — основной источник прибыли в экономике XXI века.
2. Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятии сервиса на воздушном транспорте.
3. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте.

Тема 10. Основные подходы к организации труда в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
2. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Условия труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Рабочее место в сфере сервиса на воздушном транспорте. Структура



производственной операции в сфере сервиса на воздушном транспорте.

5. Классификация затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Система норм и нормативов труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.

2. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.

3. Методы нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.

4. Коэффициент выполнения норм в сфере сервиса на воздушном транспорте.

5. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предмет эффективности организации труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте.

2. Хронометраж.

3. Фотография рабочего времени.

*Примерные темы сообщений*

1. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сфере сервиса на воздушном транспорте.

2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предмет исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность нормативов.

2. Структура нормативов в сфере сервиса на воздушном транспорте.

3. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сфере сервиса на воздушном транспорте.

4. Методы установления нормативных зависимостей.

*Примерные темы сообщений*

1. Дифференцированные и укрупненные нормативы в сфере сервиса на воздушном транспорте.

2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью организации и нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.



Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура норм времени и последовательность установления норм труда.
2. Принципиальные схемы определения численности персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Анализ форм взаимодействия элементов производства в сфере сервиса на воздушном транспорте при расчетах норм численности.
4. Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности в сфере сервиса на воздушном транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
5. Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сфере сервиса на воздушном транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
7. Циклические процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
8. Нециклические процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
9. Многофазные системы в сфере сервиса на воздушном транспорте (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования).
10. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью оптимизации численности и структуры персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Принципы формирования доходов в рыночной экономике.
2. Статистический анализ распределения личных доходов.
3. Структура дохода сотрудника предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Расчет фондов заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Структура фондов заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
7. Методы расчета нормативных фондов оплаты труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
8. Расчет фондов поощрения в сфере сервиса на воздушном транспорте.
9. Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте.



### *Примерные темы сообщений*

1. Сущность заработной платы.
2. Модели формирования доходов социальных групп предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Социальные группы предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте по источникам и видам доходов.
4. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сфере сервиса на воздушном транспорте.
7. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью оптимизации доходов персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте.

### Тема 15. Социально-трудовые отношения в сфере сервиса на воздушном транспорте

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

1. Общая характеристика социально-трудовых отношений.
2. Проблема отчуждения в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Принципы и опыт организации социального партнерства в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Справедливость.
7. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сфере сервиса на воздушном транспорте.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Профессиональная этика в сфере сервиса на воздушном транспорте.
2. Эффективность морали в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Общее и частное в профессиональной этике в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и морально-этических качеств работника.

### Тема 16. Трудовое поведение в сфере сервиса на воздушном транспорте

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

1. Трудовое поведение: понятие, структура.
2. Виды трудового поведения в сфере сервиса на воздушном транспорте,



механизм регулирования.

3. Особенности и характеристика различных видов поведения в сфере сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Трудовое поведение в сфере сервиса на воздушном транспорте в рыночных условиях хозяйствования.

2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью изучения трудового поведения в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Тема 17. Трудовая адаптация работников в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду, их типология.

2. Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы.

3. Сущность и структура трудовой адаптации в сфере сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации в сфере сервиса на воздушном транспорте.

2. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

3. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью изучения трудовой адаптации работников в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта.

2. Причины трудовых конфликтов на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

3. Масштаб конфликта на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Разрешение трудового конфликта на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью выявления и предотвращения трудового конфликта в сфере сервиса на воздушном транспорте.



Тема 19. Система социальных гарантий в сфере труда на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие социальной защиты и ее основные направления совершенствования организации труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

2. Социальные институты и механизм социальной защиты работника на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

3. Социально-организационные и социально-нормативные институты на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Социальные гарантии на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью выявления уровня социальной защищенности работника в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура систем управления человеческими ресурсами.

2. Рынок труда и управление занятостью. Основные характеристики рынка труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.

3. Безработица.

4. Управление занятостью в сфере сервиса на воздушном транспорте.

5. Управление продуктивностью и оплатой труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

6. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

7. Уровни продуктивности и оплаты труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте в России и в экономически развитых странах.

*Примерные темы сообщений*

1. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сфере сервиса на воздушном транспорте.

2. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте.

3. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

4. Виды организационных преобразований в сфере сервиса на воздушном транспорте.

5. Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.



6. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках системы управления человеческими ресурсами.

7. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью диагностики системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на воздушном транспорте.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте»**

1. Потребность, благо, ресурсы. Эффективность, норма, собственность.
2. Труд, качество жизни, социально-экономическая система.
3. Доход и капитал. Сущность трудового процесса.
4. Труд в системе экономических ресурсов.
5. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем.
6. Структура наук о труде и персонале. Методика комплексного исследования экономических и социальных проблем труда.
7. Социальные воззрения на труд в доиндустриальную эпоху.
8. Формирование и развитие индустриальной социологии в США и Зап. Европе.
9. Зарождение науки «Экономика и социология труда».
10. Экономика и социология труда в России.
11. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
12. Структура модели человека в социально-экономических системах.
13. Понятие качества жизни. Смысл и цели жизни.
14. Система ценностей и природа человека. Динамика процессов развития цивилизации.
15. Эволюция представлений о показателях качества жизни.
16. Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством
17. История возникновения потребностей человека.
18. Модель структуры потребностей: требования к модели.
19. Потребности существования. Потребности достижения целей жизни.
20. Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маржиналистский аспект.
21. Принципы общей теории потребностей. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
22. Компоненты трудового потенциала на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.



23. Организованность и асертивность. Образование на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
24. Профессионализм на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
25. Ресурсы рабочего времени на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
26. Предпосылки реализации потенциала человека на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
27. Качество населения страны и персонала предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
28. Рынок труда: сущность, содержание и структура.
29. Занятость: сущность и формы. Сегменты рынка труда.
30. Предложение и спрос на рынке труда. Государственная политика в области занятости.
31. Миграция населения. Регулирование рынка труда и служба занятости
32. Сущность мотивов. Виды мотивов в сфере сервиса на воздушном транспорте.
33. Матрица «цели—средства». Структура систем мотивации в сфере сервиса на воздушном транспорте.
34. О теориях мотивации и стилях управления.
35. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности.
36. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда, в том числе в сфере воздушного транспорта.
37. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.
38. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.
39. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.
40. Структура и состав работников предприятия на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
41. Система профессионального отбора на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
42. Наем и отбор персонала на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
43. Профессиональная подготовка работников на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.



44. Движение кадров на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте
45. Планирование персонала предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
46. Определение численности работников на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
47. Определение численности работников на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
48. Планирование и прогнозирование производительного труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
49. Структура фонда заработной платы на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте и ее определение.
50. Структура экономических ресурсов.
51. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
52. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
53. Основные аспекты понятия «эффективность».
54. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
55. Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия.
56. Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
57. Виды и границы разделения труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
58. Производственный, технологический и трудовой процессы на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
59. Условия труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
60. Рабочее место на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
61. Структура производственной операции на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
62. Классификация затрат рабочего времени на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
63. Система норм и нормативов труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
64. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
65. Методы нормирования труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
66. Коэффициент выполнения норм.



67. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
68. Хронометраж. Фотография рабочего времени.
69. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сфере сервиса на воздушном транспорте.
70. Сущность нормативов. Структура нормативов на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
71. Требования к нормативам и основные этапы их разработки на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
72. Методы установления нормативных зависимостей.
73. Дифференцированные и укрупненные нормативы на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
74. Структура норм времени и последовательность установления норм труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
75. Принципиальные схемы определения численности персонала на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
76. Анализ форм взаимодействия элементов производства при расчетах норм численности на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
77. Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
78. Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
79. Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сфере сервиса на воздушном транспорте.
80. Циклические процессы. Нециклические процессы.
81. Многофазные системы (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования)
82. Принципы формирования доходов в рыночной экономике.
83. Статистический анализ распределения личных доходов.
84. Структура дохода сотрудника предприятия.
85. Формы и системы заработной платы на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
86. Расчет фондов заработной платы. Структура фондов заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
87. Методы расчета нормативных фондов оплаты труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
88. Расчет фондов поощрения.
89. Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте.
90. Сущность заработной платы.
91. Модели формирования доходов социальных групп предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.



92. Социальные группы предприятия по источникам и видам доходов на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
93. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
94. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
95. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сфере сервиса на воздушном транспорте
96. Общая характеристика социально-трудовых отношений на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
97. Проблема отчуждения в сфере сервиса на воздушном транспорте.
98. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
99. Принципы и опыт организации социального партнерства.
100. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сфере сервиса на воздушном транспорте.
101. Справедливость.
102. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сфере сервиса на воздушном транспорте.
103. Профессиональная этика. Эффективность морали.
104. Общее и частное в профессиональной этике.
105. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сфере сервиса на воздушном транспорте
106. Трудовое поведение на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте: понятие, структура.
107. Виды трудового поведения, механизм регулирования.
108. Особенности и характеристика различных видов поведения на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
109. Трудовое поведение в рыночных условиях хозяйствования на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
110. Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте, их типология.
111. Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
112. Сущность и структура трудовой адаптации на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
113. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
114. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
115. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.



116. Причины трудовых конфликтов на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
117. Масштаб конфликта.
118. Разрешение трудового конфликта на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
119. Понятие социальной защиты и ее основные направления на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
120. Социальные институты и механизм социальной защиты работника на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
121. Социально-организационные и социально-нормативные институты на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
122. Социальные гарантии на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
123. Структура систем управления человеческими ресурсами.
124. Рынок труда и управление занятостью.
125. Основные характеристики рынка труда на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте.
126. Безработица.
127. Управление занятостью.
128. Управление продуктивностью и оплатой труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
129. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
130. Уровни продуктивности и оплаты труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте в России и в экономически развитых странах.
131. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сфере сервиса на воздушном транспорте.
132. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
133. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.
134. Виды организационных преобразований в сфере сервиса на воздушном транспорте.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте»**

1. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке эффективности результатов деятельности сервисной организации если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги



выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был 1 неделю на больничном.

2. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в Вашей организации. Предложите механизм организации процесса сервиса, применяя умение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

3. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке эффективности результатов деятельности сервисной организации с использованием механизма проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был 1 неделю на больничном, основные фонды организации составляют 100000 руб, норма амортизации составляет 2%.

4. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в Вашей организации. Предложите механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, охарактеризуйте параметры технологических процессов и используемых ресурсов, применяя умение выбора ресурсов и средств в процессе организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

5. Охарактеризуйте этапы диагностики объекта сервиса на примере сервисной организации с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы воздушного транспорта.

6. Охарактеризуйте этапы процесса контроля качества процесса сервиса, перечислите параметры контроля технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта.

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

Приступая в 8 семестре к изучению дисциплины «Экономика и социология труда 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 «Экономика и социология труда 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 «Экономика и социология труда 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 экономики.

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 экзамена.



Практические занятия по дисциплине «Экономика и социология труда 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 экономических явлений, о способов и средств решения экономических 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.

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 к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений 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 «Экономика и социология труда 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 «Экономика и социология труда 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 экзамена в восьмом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для экзамена и задания по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте», а также типовые практические задания для экзамена приведены в п. 9.6.



