

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

30 февраля 2018 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 транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2018

1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по основам современных научных и практических знаний в области экономики и социологии труда, об экономических аспектах социологии труда в сервисе на воздушном транспорте, а также об особенностях, способах и средствах решения проблем в сфере экономики и социологии труда в процессе организации сервисной деятельности на современном авиапредприятии.

Целями освоения дисциплины «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» являются формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов принятия управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по основам экономики и социологии труда: приобретение умений применять полученные знания в процессе оценки эффективности результатов деятельности в области экономики современного авиапредприятия и на предприятиях сервиса; умений в организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; умений проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса; умение применять полученные знания в области организации сервисной деятельности на современном авиапредприятии; приобретение умений применять полученные знания в области экономики и социологии труда в процессе организации сервисной деятельности на современном авиапредприятии.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов основу для экономического мышления и конкретных приемов решения задач в условиях рыночной конкуренции в сфере воздушного транспорта;

- сформировать у студентов основу для овладения базовыми понятиями экономики и социологии труда, её предметом, методами, знаниями основных закономерностей социально-трудовых отношений в сфере воздушного транспорта;

- познакомить студентов с базовыми понятиями экономики и социологии труда в сфере воздушного транспорта и процессов общественно-экономического развития: труд как процесс, организация и нормирование труда, трудовая организация, социально-трудовые отношения, противоречия в сфере труда, социология труда;

- познакомить студентов с основами экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервисного обслуживания в процессе изучения рынка труда, с мотивами деятельности, с условиями труда на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- познакомить студентов с механизмом организации процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, с механизмом проведения экспертизы и (или) диагностики

объектов сервиса и механизмом осуществления контроля качества процесса сервиса;

– 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 сервисной деятельностью в транспортной сфере», «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов», «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере», «Особенности экономики труда по видам сервисного обслуживания в транспортной сфере», «Социология», «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта».

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 результатов деятельности в	Знать: - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервисного обслуживания в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; Уметь: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере

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

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм осуществления контроля качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью осуществления контроля качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	5	+	+	—	+	Л, СРС	УО
Тема 4. Потенциал человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	6	+	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики	7	+	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	12	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	7	+	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	7	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-3	ПК-10	ПК-12		
Тема 10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	5	+	—	+	+	Л, СРС	УО
Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-3	ПК-10	ПК-12		
Тема 19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	7	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	—	—	—	3	—	5
Тема 4. Потенциал человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики	2	2	—	—	3	—	7
Тема 6. Мотивы деятельности	2	4	—	—	6	—	12

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта							
Тема 7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	—	—	—	3	—	5
Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного	2	2	—	—	3	—	7

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
транспорта							
Тема 15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	2	2	—	—	3	—	7
Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта	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 сфере сервисного обслуживания в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (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).

Тема 3. Потребности человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

История возникновения потребностей человека. Модель структуры потребностей: требования к модели. Потребности существования. Потребности достижения целей жизни (для самостоятельного изучения). Потребности человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере

воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Динамика потребностей в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: психологический аспект, синергетический аспект, маржиналистский аспект (для самостоятельного изучения). Принципы общей теории потребностей (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Потенциал человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

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

Тема 5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики

Рынок труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, содержание и структура. Занятость в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность и формы. Сегменты рынка труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Предложение и спрос на рынке труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Государственная политика в области занятости в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Миграция населения (для самостоятельного изучения). Регулирование рынка труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и служба занятости (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

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

Тема 7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Структура и состав работников предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Система профессионального отбора на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Наем и отбор персонала на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Профессиональная подготовка работников предприятием сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Движение кадров на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Планирование персонала на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Определение численности работников предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Определение численности работников предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Планирование и прогнозирование динамики производительного труда работников на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Структура фонда заработной платы на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее определение.

Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Структура экономических ресурсов. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Основные аспекты понятия «эффективность» (для самостоятельного изучения). Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (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 сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Виды и границы разделения труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Производственный, технологический и трудовой процессы в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Условия труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Рабочее место в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Структура производственной операции в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Классификация затрат рабочего времени в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система норм и нормативов труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы нормирования труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Коэффициент выполнения норм в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Хронометраж. Фотография рабочего времени. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Сущность нормативов. Структура нормативов в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы установления нормативных зависимостей (для самостоятельного изучения). Дифференцированные и укрупненные нормативы в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

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

на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования) (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

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

Тема 15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Общая характеристика социально-трудовых отношений. Проблема отчуждения в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере

воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Принципы и опыт организации социального партнерства в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Справедливость (для самостоятельного изучения). Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Профессиональная этика в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Эффективность морали в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Общее и частное в профессиональной этике в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Трудовое поведение: понятие, структура. Виды трудового поведения в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, механизм регулирования. Особенности и характеристика различных видов поведения в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Трудовое поведение в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в рыночных условиях хозяйствования (для самостоятельного изучения).

Тема 17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта. Причины трудовых конфликтов на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Масштаб конфликта на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. (для самостоятельного изучения). Разрешение трудового конфликта на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Понятие социальной защиты и ее основные направления совершенствования организации труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Социальные институты и механизм социальной защиты работника на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Социально-организационные и социально-нормативные институты на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальные гарантии на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Структура систем управления человеческими ресурсами. Рынок труда и управление занятостью. Основные характеристики рынка труда в сфере сервиса на воздушном транспорте. Безработица. Управление занятостью в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление продуктивностью и оплатой труда на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Уровни продуктивности и оплаты труда на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в России и в экономически развитых странах (для самостоятельного изучения). Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

изучения). Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды организационных преобразований сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 3. «Понятие качества жизни»	2
4	Практическое занятие № 4. «Компоненты трудового потенциала в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие № 5. «Рынок труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 6. «Виды мотивов в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
6	Практическое занятие № 7. «Структура систем мотивации в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 8. «Наем и отбор персонала на предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 9. «Планирование персонала предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
9	Практическое занятие № 10. «Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
10	Практическое занятие № 11. «Условия труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 12. «Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 13. «Структура нормативов в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 14. «Формы и системы заработной платы в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
15	Практическое занятие № 15. «Принципы и опыт организации социального партнерства в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
16	Практическое занятие № 16. «Виды трудового поведения, механизм регулирования в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	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 сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
19	Практическое занятие № 19. «Социальные институты и механизм социальной защиты работника в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
20	Практическое занятие № 20. «Рынок труда и управление занятостью в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
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	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению заданий.</p>	6
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Модель человека. Качество жизни» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребности человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	3
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потенциал человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4,</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта 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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» 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 в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p>	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» 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.	3
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» 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.	3
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4,	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» 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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовое поведение в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
17	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» 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.	3
18	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
19	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система социальных гарантий в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» 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.	3
20	1. Изучение теоретического материала по теме: «Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	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 11.01.2018)

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 11.01.2018)

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: 11.01.2018).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

16 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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: 11.01.2018).

18 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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 и социологических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «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 (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное 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	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
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	—
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	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
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.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта»:

1. Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания.
2. Коэффициент сезонности.

3. Покупательское поведение потребителей.

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.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Социология и психология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере»:

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 сервисного обслуживания в транспортной сфере»:

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 сервисного обслуживания в транспортной сфере»:

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	<p>Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервисного обслуживания в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда на транспорте;</p> <p>Механизм организации процесса сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте;</p> <p>Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на транспорте;</p> <p>Механизм осуществления контроля качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте.</p>	<p>Знание ключевых категорий экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервисного обслуживания в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизма организации процесса сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;</p> <p>Механизма проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;</p> <p>Механизма осуществления контроля качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Уметь	<p>Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервисного обслуживания в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда на транспорте;</p> <p>Организовать процесс сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте;</p> <p>Организовать экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на транспорте;</p> <p>Осуществлять контроль качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте.</p>	<p>Умение ориентироваться основах экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервисного обслуживания в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Умение ориентироваться в механизмах организации процесса сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;</p> <p>Ориентироваться в проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;</p> <p>Ориентироваться в осуществлении контроля качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте, в</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
		том числе на воздушном транспорте.
Владеть	<p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервисного обслуживания в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда на транспорте;</p> <p>Навыками организации процесса сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте;</p> <p>Способностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на транспорте;</p> <p>Способностью осуществления контроля качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом</p>	<p>Владение навыками использования основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервисного обслуживания в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками организации процесса сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;</p> <p>Осуществления экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте.	Осуществления контроля качества осуществления контроля качества сервисного обслуживания, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учётом состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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.

Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса билета и за решение 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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере 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 на транспорте, в том числе в сфере 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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

Примерные темы сообщений

1. Профессионализм в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Ресурсы рабочего времени в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Предпосылки реализации потенциала человека в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Рынок труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, содержание и структура.
2. Занятость в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность и формы.
3. Сегменты рынка труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Предложение и спрос на рынке труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Государственная политика в области занятости в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Миграция населения.
3. Регулирование рынка труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и служба занятости.
4. Исследование процессов рынка труда, механизм выбора трудовых ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность мотивов.
2. Виды мотивов в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (в том числе на воздушном транспорте).
3. Матрица «цели – средства».
4. Структура систем мотивации в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. О теориях мотивации и стилях управления в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
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 на транспорте, в том числе в сфере 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 транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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 в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Структура и состав работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Система профессионального отбора на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Наем и отбор персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Профессиональная подготовка работников предприятием сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Движение кадров на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии персонала предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Планирование персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Определение численности работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Определение численности работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Планирование и прогнозирование динамики производительного труда работников на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Структура фонда заработной платы на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее определение.

3. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, расчетов показателей по труду на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Структура экономических ресурсов.

2. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса на

транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

4. Основные аспекты понятия «эффективность».

5. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

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 транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

2. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Условия труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

4. Рабочее место в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

5. Структура производственной операции в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

6. Классификация затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Система норм и нормативов труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

2. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Методы нормирования труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

4. Коэффициент выполнения норм в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

5. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предмет эффективности организации труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в

сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

2. Хронометраж.

3. Фотография рабочего времени.

Примерные темы сообщений

1. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предмет исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность нормативов.

2. Структура нормативов в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

4. Методы установления нормативных зависимостей.

Примерные темы сообщений

1. Дифференцированные и укрупненные нормативы в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью организации и нормирования труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

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 транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Анализ форм взаимодействия элементов производства в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта при расчетах норм численности.

4. Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

5. Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

6. Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

7. Циклические процессы в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

8. Нециклические процессы в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

9. Многофазные системы в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта (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 транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

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 транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

4. Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

5. Расчет фондов заработной платы в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

6. Структура фондов заработной платы в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

7. Методы расчета нормативных фондов оплаты труда в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

8. Расчет фондов поощрения в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

9. Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Сущность заработной платы.

2. Модели формирования доходов социальных групп предприятия в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Социальные группы предприятия в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта по источникам и видам доходов.

4. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

5. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

6. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

7. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью оптимизации доходов персонала в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Общая характеристика социально-трудовых отношений.

2. Проблема отчуждения в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

4. Принципы и опыт организации социального партнерства в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

5. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

6. Справедливость.

7. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Профессиональная этика в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

2. Эффективность морали в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Общее и частное в профессиональной этике в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

4. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

5. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и морально-этических качеств работника.

Тема 16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Трудовое поведение: понятие, структура.
2. Виды трудового поведения в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта, механизм регулирования.
3. Особенности и характеристика различных видов поведения в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Трудовое поведение в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта в рыночных условиях хозяйствования.
2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью изучения трудового поведения в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

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 транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.
2. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.
3. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью изучения трудовой адаптации работников в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта.
2. Причины трудовых конфликтов на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.
3. Масштаб конфликта на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Разрешение трудового конфликта на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.
2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов

сервиса с целью выявления и предотвращения трудового конфликта в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие социальной защиты и ее основные направления совершенствования организации труда на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

2. Социальные институты и механизм социальной защиты работника на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Социально-организационные и социально-нормативные институты на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Социальные гарантии на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

2. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью выявления уровня социальной защищенности работника в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта

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 транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Безработица.

4. Управление занятостью в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

5. Управление продуктивностью и оплатой труда на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

6. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

7. Уровни продуктивности и оплаты труда на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта 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 транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

2. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

3. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

4. Виды организационных преобразований в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

5. Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

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 транспорте, в том числе в сфере услуг воздушного транспорта.

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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
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 сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
22. Компоненты трудового потенциала на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Организованность и ассертивность. Образование на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
24. Профессионализм на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
25. Ресурсы рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
26. Предпосылки реализации потенциала человека на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
27. Качество населения страны и персонала предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
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 сервисном обслуживании на транспорте, 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 сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере 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 сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере 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 сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

40. Структура и состав работников предприятия на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

41. Система профессионального отбора на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

42. Наем и отбор персонала на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

43. Профессиональная подготовка работников на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

44. Движение кадров на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

45. Планирование персонала предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

46. Определение численности работников на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

47. Определение численности работников на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

48. Планирование и прогнозирование производительного труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

49. Структура фонда заработной платы на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее определение.

50. Структура экономических ресурсов.

51. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

52. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

53. Основные аспекты понятия «эффективность».

54. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

55. Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия.

56. Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

57. Виды и границы разделения труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

58. Производственный, технологический и трудовой процессы на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

59. Условия труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

60. Рабочее место на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

61. Структура производственной операции на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

62. Классификация затрат рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

63. Система норм и нормативов труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

64. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

65. Методы нормирования труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

66. Коэффициент выполнения норм.

67. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

68. Хронометраж. Фотография рабочего времени.

69. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

70. Сущность нормативов. Структура нормативов на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

71. Требования к нормативам и основные этапы их разработки на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

72. Методы установления нормативных зависимостей.

73. Дифференцированные и укрупненные нормативы на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

74. Структура норм времени и последовательность установления норм труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

75. Принципиальные схемы определения численности персонала на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

76. Анализ форм взаимодействия элементов производства при расчетах норм численности на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

77. Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

78. Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

79. Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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 сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

86. Расчет фондов заработной платы. Структура фондов заработной платы в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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 сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

90. Сущность заработной платы.

91. Модели формирования доходов социальных групп предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

92. Социальные группы предприятия по источникам и видам доходов на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

93. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

94. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

95. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

96. Общая характеристика социально-трудовых отношений на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

97. Проблема отчуждения в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

98. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

99. Принципы и опыт организации социального партнерства.

100. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

101. Справедливость.

102. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

103. Профессиональная этика. Эффективность морали.

104. Общее и частное в профессиональной этике.

105. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

106. Трудовое поведение на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: понятие, структура.

107. Виды трудового поведения, механизм регулирования.

108. Особенности и характеристика различных видов поведения на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

109. Трудовое поведение в рыночных условиях хозяйствования на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

110. Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, их типология.

111. Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

112. Сущность и структура трудовой адаптации на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

113. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

114. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

115. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

116. Причины трудовых конфликтов на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

117. Масштаб конфликта.

118. Разрешение трудового конфликта на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

119. Понятие социальной защиты и ее основные направления на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

120. Социальные институты и механизм социальной защиты работника на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

121. Социально-организационные и социально-нормативные институты на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

122. Социальные гарантии на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

123. Структура систем управления человеческими ресурсами.

124. Рынок труда и управление занятостью.

125. Основные характеристики рынка труда на предприятии в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

126. Безработица.

127. Управление занятостью.

128. Управление продуктивностью и оплатой труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

129. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

130. Уровни продуктивности и оплаты труда на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в России и в экономически развитых странах.

131. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

132. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

133. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами предприятий сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

134. Виды организационных преобразований в сервисном обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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 и социологии труда.

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 способах 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. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте», а также типовые практические задания для экзамена приведены в п. 9.6.

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

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

«15» января 2018 года, протокол № 6.

Разработчик:


_____ Вакеев А.Б.
д.э.н., доцент _____ Кошелева Т.Н.

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

_____  Кошелева Т.Н.
д.э.н., доцент

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

_____  Кошелева Т.Н.
д.э.н., доцент

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «14» февраля 2018 года, протокол № 5.