

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

**Кошелева Т. Н., Бойкова Ю. М.**

## **УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ**

**по подготовке к семинарским занятиям  
по дисциплине**

# **ЭКОНОМИКА И СОЦИОЛОГИЯ ТРУДА В СЕРВИСЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2018

УДК 338

**Кошелева Т. Н.** Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте: учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям [Текст] / Т. Н. Кошелева, Ю. М. Бойкова – СПб.: Изд-во "КультИнформПресс", 2018. - 25 с.

Учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» для подготовки бакалавров по направлению обучения 43.03.01 «Сервис» рассмотрены и обсуждены на заседании кафедры «Социально-экономических дисциплин и сервиса», протокол № 6 от «25» декабря 2017 г.

РЕЦЕНЗЕНТ: д.э.н., профессор Бургонов О. В.

В учебном пособии по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» рассмотрены вопросы 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. Учебное пособие может быть использовано в качестве пособия по подготовке к промежуточному контролю по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» по подготовке бакалавров в Санкт-Петербургском государственном университете гражданской авиации.

ISBN

© Кошелева Т.Н., Бойкова Ю. М. текст, 2018

© Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации,  
2018

## СОДЕРЖАНИЕ

Методических рекомендаций по изучению дисциплины и планы семинарских занятий

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины .....	4
2. Вопросы для подготовки к семинарским занятиям .....	5
3. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям .....	11
4. Перечень вопросов для проведения промежуточного контроля по дисциплине .....	12
5. Самостоятельная работа студентов .....	16
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	23

# 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

## Цели и задачи дисциплины

Учебная 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 плановых и управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по основам экономики и социологии труда: об аспектах социально-трудовых отношений в трудовом коллективе и в обществе в целом, об особенностях организации сервисной деятельности в сфере транспортных услуг, а также об особенностях, способах и средствах решения проблем в сфере экономики и социологии труда в процессе организации сервисной деятельности на современном авиапредприятии; 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;
- сформировать у студентов основу для овладения базовыми понятиями экономики и социологии труда, её предметом, методами, знаниями основных закономерностей социально-трудовых отношений;
- познакомить студентов с базовыми понятиями экономики и социологии труда и процессов общественно-экономического развития: труд как процесс, организация и нормирование труда, трудовая организация, социально-трудовые отношения; противоречия в сфере труда, социология труда;
- сформировать у студентов практические навыки в области экономики и социологии труда в процессе организации сервисной деятельности;
- формирование у студентов навыков практического применения базовых теоретических знаний в профессиональной деятельности.

## **2. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

### ***Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов (Опрос) (ОК-2, ОПК-3, ПК-12)***

#### *Вопросы:*

1. Потребность, благо, ресурсы.
2. Эффективность, норма, собственность.
3. Труд, качество жизни, социально-экономическая система.
4. Доход и капитал.
5. Сущность трудового процесса.
6. Труд в системе экономических ресурсов.
7. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем
8. Структура наук о труде и персонале.
9. Методология комплексного исследования экономических и социальных проблем труда.
10. Механизм работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
11. Социальные воззрения на труд в доиндустриальную эпоху.
12. Формирование и развитие индустриальной социологии в США и Зап. Европе.
13. Зарождение науки «Экономика и социология труда».
14. Экономика и социология труда в России.
15. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

### ***Тема 2. Модель человека. Качество жизни (Опрос) (ОК-2, ОПК-3, ПК-12)***

#### *Вопросы:*

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.
6. Эволюция представлений о показателях качества жизни.
7. Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством.

### ***Тема 3. Потребности человека (Опрос) (ОК-2, ОПК-3, ПК-12)***

#### *Вопросы:*

1. История возникновения потребностей человека.
2. Модель структуры потребностей: требования к модели.
3. Потребности существования.
4. Потребности достижения целей жизни.
5. Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маргиналистский аспект).
6. Принципы общей теории потребностей.

### ***Тема 4. Потенциал человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (Опрос). (ОК-2, ПК-12)***

*Вопросы:*

1. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
2. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
3. Организованность и асертивность.
4. Образование в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
5. Профессионализм в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
6. Ресурсы рабочего времени.
7. Предпосылки реализации потенциала человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
8. Качество населения страны и персонала предприятия.

**Тема 5. Функционирование рынка труда в условиях рыночной экономики (Опрос) (ОК-2, ОПК-3, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Рынок труда: сущность, содержание и структура.
2. Занятость: сущность и формы.
3. Сегменты рынка труда.
4. Предложение и спрос на рынке труда.
5. Государственная политика в области занятости.
6. Миграция населения.
7. Регулирование рынка труда и служба занятости.

**Тема 6. Мотивы деятельности человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (Опрос) (ОК-2, ОПК-3, ПК-10, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Сущность мотивов.
2. Виды мотивов в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
3. Матрица «цели—средства».
4. Структура систем мотивации в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
5. О теориях мотивации и стилях управления.
6. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности.
7. Механизм разработки технологии процесса сервиса, технологии развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
8. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
9. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
10. Механизм организации и проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
11. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

**Тема 7. Персонал предприятия (Опрос) (ОК-2, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Структура и состав работников предприятия.
2. Система профессионального отбора.
3. Наем и отбор персонала.
4. Профессиональная подготовка рабочих.
5. Движение кадров на предприятии.

**Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии (Опрос) (ОК-2, ПК-10, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Планирование персонала предприятия.
2. Определение численности рабочих-сдельщиков.
3. Определение численности рабочих-повременщиков, специалистов.
4. Планирование и прогнозирование производительного труда.
5. Структура фонда заработной платы и ее определение.

**Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (Опрос) (ОК-2, ПК-10, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Структура экономических ресурсов.
2. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
3. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
4. Основные аспекты понятия «эффективность».
5. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
6. Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия.
7. Творчество — основной источник прибыли в экономике XXI века.
8. Эффективность инвестиций в человеческий капитал.

**Тема 10. Основные понятия организации труда в сфере сервиса на транспорте (Опрос) (ОК-2, ОК-3, ПК-10, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на транспорте.
2. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на транспорте.
3. Условия труда в сфере сервиса на транспорте.
4. Рабочее место в сфере сервиса на транспорте.
5. Структура производственной операции в сфере сервиса на транспорте.
6. Классификация затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте.
7. Система норм и нормативов труда в сфере сервиса на транспорте.
8. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сфере сервиса на транспорте.
9. Методы нормирования труда в сфере сервиса на транспорте.
10. Коэффициент выполнения норм.

**Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (Опрос) (ОК-2, ОПК-3, ПК-10, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
2. Хронометраж.
3. Фотография рабочего времени.
4. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).

**Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (Опрос) (ОК-2, ПК-10, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Сущность нормативов.
2. Структура нормативов в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
3. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
4. Методы установления нормативных зависимостей.
5. Дифференцированные и укрупненные нормативы.

**Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (Опрос) (ОК-2, ПК-10, ПК-12)**

*Вопросы:*

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

**Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (Опрос) (ОК-2, ПК-10, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Принципы формирования доходов в рыночной экономике.
2. Статистический анализ распределения личных доходов.
3. Структура дохода сотрудника предприятия.



4. Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
5. Расчет фондов заработной платы.
6. Структура фондов заработной платы в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
7. Методы расчета нормативных фондов оплаты труда.
8. Расчет фондов поощрения.
9. Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
10. Сущность заработной платы.
11. Модели формирования доходов социальных групп предприятия.
12. Социальные группы предприятия по источникам и видам доходов.
13. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии.
14. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия.
15. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).

***Тема 15. Социально-трудовые отношения в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (Опрос) (ОК-2)***

*Вопросы:*

1. Общая характеристика социально-трудовых отношений.
2. Проблема отчуждения в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
3. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства.
4. Принципы и опыт организации социального партнерства.
5. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
6. Справедливость.
7. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
8. Профессиональная этика.
9. Эффективность морали.
10. Общее и частное в профессиональной этике.
11. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).

***Тема 16. Трудовое поведение (Опрос) (ОК-2)***

*Вопросы:*

1. Трудовое поведение: понятие, структура.
2. Виды трудового поведения, механизм регулирования.
3. Особенности и характеристика различных видов поведения.
4. Трудовое поведение в рыночных условиях хозяйствования.

**Тема 17. Трудовая адаптация работников (Опрос) (ОК-2)**

*Вопросы:*

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.
4. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации.
5. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии.

**Тема 18. Трудовой конфликт (Опрос) (ОК-2)**

*Вопросы:*

1. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта.
2. Причины трудовых конфликтов.
3. Масштаб конфликта.
4. Разрешение трудового конфликта.

**Тема 19. Система социальных гарантий в сфере труда (Опрос) (ОК-2)**

*Вопросы:*

1. Понятие социальной защиты и ее основные направления в сфере труда.
2. Социальные институты и механизм социальной защиты работника.
3. Социально-организационные и социально-нормативные институты.
4. Социальные гарантии.

**Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) (Опрос) (ОК-2, ПК-10, ПК-12)**

*Вопросы:*

1. Структура систем управления человеческими ресурсами.
2. Рынок труда и управление занятостью.
3. Основные характеристики рынка труда в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
4. Безработица.
5. Управление занятостью.
6. Управление продуктивностью и оплатой труда.
7. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства.
8. Уровни продуктивности и оплаты труда в России и в экономически развитых странах.
9. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
10. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
11. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами предприятий.

12. Виды организационных преобразований в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
13. Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами предприятий.

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

При подготовке к семинарским и практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе семинаров студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Семинарские и практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам учебной дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к семинару или практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план семинара (практического занятия), содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к семинарскому (практическому) занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую учебную информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе семинара, практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе углубленного чтения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов семинарского и практического

занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов семинара и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к экзамену и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу семинара студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

#### **4. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ЭКОНОМИКА И СОЦИОЛОГИЯ ТРУДА В СЕРВИСЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ»**

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

29. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
30. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
31. Организованность и ассертивность.
32. Образование в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
33. Профессионализм в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
34. Ресурсы рабочего времени.
35. Предпосылки реализации потенциала человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
36. Качество населения страны и персонала предприятия
37. Рынок труда: сущность, содержание и структура.
38. Занятость: сущность и формы.
39. Сегменты рынка труда.
40. Предложение и спрос на рынке труда.
41. Государственная политика в области занятости.
42. Миграция населения.
43. Регулирование рынка труда и служба занятости
44. Сущность мотивов.
45. Виды мотивов в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
46. Матрица «цели—средства».
47. Структура систем мотивации в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
48. О теориях мотивации и стилях управления.
49. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности.
50. Механизм разработки технологии процесса сервиса, технологии развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
51. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
52. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
53. Механизм организации и проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
54. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
55. Структура и состав работников предприятия.
56. Система профессионального отбора.
57. Наем и отбор персонала.
58. Профессиональная подготовка рабочих.
59. Движение кадров на предприятии
60. Планирование персонала предприятия.
61. Определение численности рабочих-сдельщиков.
62. Определение численности рабочих-повременщиков, специалистов.
63. Планирование и прогнозирование производительного труда.
64. Структура фонда заработной платы и ее определение
65. Структура экономических ресурсов.
66. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).

67. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
68. Основные аспекты понятия «эффективность».
69. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
70. Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия.
71. Творчество — основной источник прибыли в экономике XXI века.
72. Эффективность инвестиций в человеческий капитал
73. Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на транспорте.
74. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на транспорте.
75. Условия труда в сфере сервиса на транспорте.
76. Рабочее место в сфере сервиса на транспорте.
77. Структура производственной операции в сфере сервиса на транспорте.
78. Классификация затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте.
79. Система норм и нормативов труда в сфере сервиса на транспорте.
80. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сфере сервиса на транспорте.
81. Методы нормирования труда в сфере сервиса на транспорте.
82. Коэффициент выполнения норм
83. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
84. Хронометраж.
85. Фотография рабочего времени.
86. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)
87. Сущность нормативов.
88. Структура нормативов в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
89. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
90. Методы установления нормативных зависимостей.
91. Дифференцированные и укрупненные нормативы
92. Структура норм времени и последовательность установления норм труда.
93. Принципиальные схемы определения численности персонала.
94. Анализ форм взаимодействия элементов производства при расчетах норм численности.
95. Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
96. Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала.
97. Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
98. Циклические процессы.
99. Нециклические процессы.
100. Многофазные системы (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования)
101. Принципы формирования доходов в рыночной экономике.
102. Статистический анализ распределения личных доходов.
103. Структура дохода сотрудника предприятия.
104. Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).



105. Расчет фондов заработной платы.
106. Структура фондов заработной платы в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
107. Методы расчета нормативных фондов оплаты труда.
108. Расчет фондов поощрения.
109. Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
110. Сущность заработной платы.
111. Модели формирования доходов социальных групп предприятия.
112. Социальные группы предприятия по источникам и видам доходов.
113. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии.
114. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия.
115. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)
116. Общая характеристика социально-трудовых отношений.
117. Проблема отчуждения в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
118. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства.
119. Принципы и опыт организации социального партнерства.
120. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
121. Справедливость.
122. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
123. Профессиональная этика.
124. Эффективность морали.
125. Общее и частное в профессиональной этике.
126. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)
127. Трудовое поведение: понятие, структура.
128. Виды трудового поведения, механизм регулирования.
129. Особенности и характеристика различных видов поведения.
130. Трудовое поведение в рыночных условиях хозяйствования
131. Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду, их типология.
132. Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы.
133. Сущность и структура трудовой адаптации.
134. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации.
135. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии
136. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта.
137. Причины трудовых конфликтов.
138. Масштаб конфликта.
139. Разрешение трудового конфликта
140. Понятие социальной защиты и ее основные направления в сфере труда.
141. Социальные институты и механизм социальной защиты работника.
142. Социально-организационные и социально-нормативные институты.
143. Социальные гарантии
144. Структура систем управления человеческими ресурсами.

145. Рынок труда и управление занятостью.
146. Основные характеристики рынка труда в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
147. Безработица.
148. Управление занятостью.
149. Управление продуктивностью и оплатой труда.
150. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства.
151. Уровни продуктивности и оплаты труда в России и в экономически развитых странах.
152. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
153. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте).
154. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами предприятий.

## 5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

№ п/п	№ темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
1.	1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Труд в системе экономических ресурсов»            Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки:            Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем. Структура наук о труде и персонале. Их взаимосвязи с другими науками. Методология комплексного исследования экономических и социальных проблем труда. Механизм работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Социальные воззрения на труд в доиндустриальную эпоху. Формирование и развитие индустриальной социологии в США и Зап. Европе. Зарождение науки «Экономика и социология труда». Экономика и социология труда в России. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
2.	2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Модель человека. Качество жизни»            Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки:            Динамика процессов развития цивилизации. Эволюция представлений о показателях качества жизни. Повышение качества жизни как национальная идея и</p>	3



№ п/п	№ темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
		<p>цель деятельности органов управления государством [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
3.	3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребности человека» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Потребности достижения целей жизни. Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маргиналистский аспект. [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
4.	4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потенциал человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Творческий потенциал. Активность. Организованность и асертивность. Образование в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Профессионализм в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Ресурсы рабочего времени. Предпосылки реализации потенциала человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Качество населения страны и персонала предприятия [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
5.	5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Функционирование рынка труда в условиях рыночной экономики» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Сегменты рынка труда. Государственная политика в области занятости. Миграция населения. Регулирование рынка труда и служба занятости [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
6.	6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Мотивы деятельности человека в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки:</p>	3

№ п/п	№ темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
		<p>О теориях мотивации и стилях управления. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности. Механизм разработки технологии процесса сервиса, технологии развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса. Механизм организации и проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
7.	7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Персонал предприятия» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Система профессионального отбора. Профессиональная подготовка рабочих. [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
8	8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Определение численности рабочих-сдельщиков. Определение численности рабочих-повременщиков, специалистов. [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
9.	9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность экономической деятельности предприятия сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Основные аспекты понятия «эффективность». Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия. Творчество — основной источник прибыли в экономике XXI века. Эффективность инвестиций в человеческий капитал. [1,</p>	4

№ п/п	№ темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
		2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
10.	10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные понятия организации труда в сфере сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Структура производственной операции в сфере сервиса на транспорте. Классификация затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте. Система норм и нормативов труда в сфере сервиса на транспорте. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сфере сервиса на транспорте. Методы нормирования труда в сфере сервиса на транспорте. Коэффициент выполнения норм. [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
11.	11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
12.	12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Методы установления нормативных зависимостей. Дифференцированные и укрупненные нормативы [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
13.	13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Оптимизация численности и структуры персонала в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)» Подразумевается работа с учебной литературой по	3

№ п/п	№ темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
		<p>следующим вопросам для самостоятельной подготовки:            Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала. Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Циклические процессы (для самостоятельного изучения). Нециклические процессы. Многофазные системы (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования) [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
14.	14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Распределение доходов и оплата труда в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)»            Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки:            Статистический анализ распределения личных доходов. Расчет фондов заработной платы. Структура фондов заработной платы в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Методы расчета нормативных фондов оплаты труда. Расчет фондов поощрения. Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Сущность заработной платы. Модели формирования доходов социальных групп предприятия. Социальные группы предприятия по источникам и видам доходов. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
15.	15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-трудовые отношения в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)»            Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки:            Теоретические основы и предпосылки социального партнерства. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сфере</p>	3

№ п/п	№ темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
		сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Справедливость. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Профессиональная этика. Эффективность морали. Общее и частное в профессиональной этике. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте) [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
16.	16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовое поведение» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Особенности и характеристика различных видов поведения. Трудовое поведение в рыночных условиях хозяйствования [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
17.	17	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовая адаптация работников» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду, их типология. Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
18.	18	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовой конфликт» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Масштаб конфликта. Разрешение трудового конфликта [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
19.	19	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система социальных гарантий в сфере труда» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Социально-организационные и социально-нормативные институты. Социальные гарантии [1, 2, 3].	3

№ п/п	№ темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3	4
		2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
20.	20	1. Изучение теоретического материала по теме: «Системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте)» Подразумевается работа с учебной литературой по следующим вопросам для самостоятельной подготовки: Управление занятостью. Управление продуктивностью и оплатой труда. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства. Уровни продуктивности и оплаты труда в России и в экономически развитых странах. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами предприятий. Виды организационных преобразований в сфере сервиса на транспорте (в том числе на воздушном транспорте). Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами предприятий [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
Итого за 8 семестр			<b>64</b>
Итого по дисциплине (модулю)			<b>64</b>

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) основная литература:**

1 Гужова, О. А. Экономика труда: учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Самара: АСИ СамГТУ, 2016. — 98 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/87735> (электрон. ресурс -электронно-библиотечная система «Лань»)

2 Козел, И. В. Организация, нормирование и оплата труда. [Электронный ресурс] / И.В. Козел, Н.В. Воробьева, А.Р. Байчерова. — Электрон. дан. — Ставрополь: СтГАУ, 2015. — 96 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/82202> (электрон. ресурс - электронно-библиотечная система «Лань»)

3 Лясников, Н. В. Экономика и социология труда (для бакалавров). [Электронный ресурс] / Н.В. Лясников, М.Н. Дудин, Е.В. Чеканов. — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2014. — 280 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53608> (электрон. ресурс - электронно-библиотечная система «Лань»)



**б) дополнительная литература:**

4 Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] / Т. Г. Неретина. - Издательство: «ФЛИНТА», 2014. – 168 с., ISBN: 978-5-9765-1415-7 (электрон. ресурс -электронно-библиотечная система «Лань»)

5 Одегов, Ю. Г. Экономика труда: Учеб. для бакалавров [Электронный ресурс] / Ю.Г. Одегов, Г.Г. Руденко. - М.: Юрайт, 2015.- 423 с. ISBN 978-5-9916-4950-6 (1) (электрон. ресурс -электронно-библиотечная система «Лань»)

6 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. (653)

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

7 Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

8 Официальный сайт Министерства финансов РФ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/>

9 Официальный сайт Федеральной налоговой службы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/>

10 Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/>

11 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>

12 Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/>

13 Официальный сайт журнала «Вопросы экономики» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/>

14 Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/>

15 Публикации Института экономической политики им. Е.Т. Гайдара [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.iet.ru/publication.php>

16 Официальный сайт фондовой биржи РТС [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/>

17 Официальный сайт Международного валютного фонда [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/>

18 Официальный сайт Всемирного банка фонда [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/>

19 Официальный сайт Европейского банка реконструкции и развития [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ebrd.com/russian/pages/homepage>

20 Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/>

21 Федеральной резервной системы США [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.federalreserve.gov/> -

22 Экономические данные по регионам мира [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.economy.com/dismal/>

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

23 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>

24 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://www.nlr.ru/>

25 Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sbiblio.co>



Учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям составлены в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего образования по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» для подготовки бакалавров по направлению обучения 43.03.01 «Сервис».

Учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» составили:

Доктор экономических наук, доцент Кошелева Т. Н.

Кандидат экономических наук Бойкова Ю. М.

Учебное пособие по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте» обсуждено и одобрено на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» протокол № 6 от «25» декабря 2017 г.

Заведующий кафедрой  
(подпись)

Кошелева Т. Н. \_\_\_\_\_