

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
_____ 2018 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА
СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ

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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по основам проектирования трудовых процессов, организации оплаты и стимулирования труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Целями освоения дисциплины «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» являются формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов принятия плановых и управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по экономическим аспектам организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте: знания основных подходов, методов и форм нормирования и оплаты труда на предприятиях сервиса, основ и методов проектирования трудовых процессов, установления норм труда, организации его оплаты и стимулирования труда на предприятиях сервиса; приобретение умений применять полученные знания в области организации труда на современном авиапредприятии и на предприятиях сервиса в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство студентов с основами экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, с методами нормирования труда, с формами организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с технологиями процесса сервиса, с методикой развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, с методами нормирования труда, с формами организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с механизмом организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, с методами нормирования труда, с формами организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- формирование у студентов представления об организации нормирования и оплаты труда на предприятиях сервиса в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта, как о науке;

– формирование у студентов представления о проблематике основных разделов организации нормирования и стимулирования труда, экономических основ функционирования предприятий сервиса в процессе сервисного обслуживания и их подразделений в сфере воздушного транспорта;

– формирование у студентов базовых понятий о закономерностях и конкретных особенностях проектирования и методов организации и нормирования труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;

– формирование у студентов базовых понятий о закономерностях и конкретных особенностях проектирования и методов организации и нормирования труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта, об основах экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

– формирование у студентов представления о технологии процесса сервиса, о методике развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и механизме организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;

– формирование у студентов навыков по разработке и реализации первоочередных мер, направленных на стимулирование труда в соответствии с результатами работы сотрудников на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;

– приобретение навыков применения методов нормирования и стимулирования труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;

– приобретение студентами практических навыков анализа и сопоставления различных форм и систем организации оплаты труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Дисциплина «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» 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», «Введение в профессию» и «Роль и место сервисных услуг на транспорте в современной экономике», «Менеджмент в сервисе».

Дисциплина «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте», «Экономика труда на воздушном транспорте».

Дисциплина изучается в 5 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 различных сферах (ОК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать контактную зону предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		5
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	70,3	70,3
лекции	28	28
практические занятия	42	42
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	29	29
Промежуточная аттестация:	9	9
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачёту	8,7	8,7

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-2	ПК-1		
Тема 1. Основы организации труда на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	5	+	—	—	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Характеристика видов деятельности в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Становление и развитие научной организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	5	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-2	ПК-1		
Тема 4. Экономическая и социальная эффективность усовершенствования организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере „воздушного транспорта	12	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Регулирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	6	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Планирование труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	8	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Разделение и кооперация труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	8	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Организация и обслуживание рабочих мест в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	8	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Трудовой процесс и методы его исследования в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	6	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Коллективные формы организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере „воздушного транспорта	6	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Условия труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта, общая характеристика условий труда	6	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-2	ПК-1		
Тема 12. Кадровое обеспечение организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	6	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Анализ качества организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	12	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, З, Сщ
Тема 14. Комплексное проектирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	6	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	99					
Промежуточная аттестация	9					
Всего по дисциплине	108					

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. Основы организации труда на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 2. Характеристика видов деятельности в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 3. Становление и развитие научной организации труда в	2	2	—	—	1	—	5

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта							
Тема 4. Экономическая и социальная эффективность усовершенствования организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	6	—	—	4	—	12
Тема 5. Регулирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 6. Планирование труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	2	—	8
Тема 7. Разделение и кооперация труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	2	—	8
Тема 8. Организация и обслуживание рабочих мест в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	2	—	8
Тема 9. Трудовой процесс и методы его исследования в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 10. Коллективные формы организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 11. Условия труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта, общая	2	2	—	—	2	—	6

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
характеристика условий труда							
Тема 12. Кадровое обеспечение организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 13. Анализ качества организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	6	—	—	4	—	12
Тема 14. Комплексное проектирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Итого за семестр 5	28	42	—	—	29	—	99
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Итого по дисциплине							108

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы организации труда на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения дисциплины, ее место и роль в системе подготовки бакалавра. Построение и последовательность обучения дисциплине, отчетность по дисциплине, рекомендации по выполнению самостоятельной работы, сущность и значение организации труда, задачи и основные направления организации труда. Принципы и методы организации труда на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности организации предприятий в сфере сервиса на воздушном транспорте. Виды предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Основы организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний

при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методы нормирования труда, формы организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Характеристика видов деятельности в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства (для самостоятельного изучения). Характеристика видов деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях. Причины и факторы ускоренного развития предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика (для самостоятельного изучения). Характеристики сектора услуг в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге (для самостоятельного изучения). Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта, соответствующих требованиям потребителей (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методы нормирования труда, формы организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методы нормирования труда, формы организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Становление и развитие научной организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Понятие научной организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Исторический аспект становления и развития научной организации труда в России (для самостоятельного изучения). Задачи и функции научной

организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Принципы научной организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Современные проблемы научной организации труда на сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Экономическая и социальная эффективность усовершенствования организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Сущность производительности труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Производительность как основная составляющая экономической эффективности (для самостоятельного изучения). Методы определения экономической эффективности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие социальной эффективности труда. Элементы социальной эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Тема 5. Регулирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Основные объекты регулирования в организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Способы регулирования в организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Регламентация рабочего времени на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Меры оценки эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Планирование труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Понятие планирования труда. Планирование личной работы. Планирование труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Этапы планирования труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Разделение и кооперация труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Разделение труда. Формы разделения труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Критерии эффективности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Кооперация труда. Направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Организация и обслуживание рабочих мест в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Рабочие места и их классификация. Оснащение рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Планировка рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Типовые проекты организации рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Аттестация и рационализация рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Организация обслуживания рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Трудовой процесс и методы его исследования в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Трудовой процесс как основной объект организации. Классификация трудовых процессов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Производственная операция на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Приемы и методы труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы исследования трудовых процессов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 10. Коллективные формы организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Понятие о формах организации труда. Классификация форм организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Бригадная форма организации труда, ее разновидности (для самостоятельного изучения). Условия эффективности коллективных форм организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Условия труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта, общая характеристика условий труда

Факторы, определяющие условия труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Воздействие факторов внешней производственной среды на работоспособность и здоровье работников на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Меры по улучшению условий труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Режимы труда и отдыха на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 12. Кадровое обеспечение организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Методы профессионального подбора работников. Методы подготовки специалистов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Формы повышения квалификации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Анализ качества организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Общие сведения об анализе качества организации труда. Методики оценки качества организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Комплексное проектирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Организация труда при проектировании новых объектов. Типовые организационные проекты. Проектирование научной организации труда для действующих предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Направления совершенствования организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, 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. «Экономика труда на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 2. «Применение современных сервисных технологий на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие № 3. «Задачи и функции научной организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 4. «Сущность производительности труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
4	Практическое занятие № 5. «Методы определения экономической эффективности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 6. «Понятие социальной эффективности труда»	2
5	Практическое занятие № 7. «Способы	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	регулируемого в организации труда в сфере сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	
6	Практическое занятие № 8. «Планирование личной работы»	2
6	Практическое занятие № 9. «Планирование труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 10. «Формы разделения труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 11. «Кооперация труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 12. «Рабочие места на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта и их классификация»	2
8	Практическое занятие № 13. «Планировка рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 14. «Классификация трудовых процессов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
10	Практическое занятие № 15. «Классификация форм организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 16. «Режимы труда и отдыха на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 17. «Методы профессионального подбора работников на	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	
13	Практическое занятие № 18. «Общие сведения об анализе качества организации труда» Подготовка к выполнению заданий	2
13	Практическое занятие № 19. «Методики оценки качества организации»	2
13	Практическое занятие № 20. «Методики оценки качества организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 21. «Типовые организационные проекты»	2
Итого по дисциплине		42

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации труда на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Характеристика видов деятельности в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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>	
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Становление и развитие научной организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Экономическая и социальная эффективность усовершенствования организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–19].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	4
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Регулирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»</p> <p>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>	2
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование труда в процессе сервисного</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Разделение и кооперация труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, 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>	2
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация и обслуживание рабочих мест в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовой процесс и методы его исследования в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, 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>	2
10	1. Изучение теоретического материала по теме:	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>«Коллективные формы организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»</p> <p>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>	
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Условия труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта, общая характеристика условий труда»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Кадровое обеспечение организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Анализ качества организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-19].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий.	
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Комплексное проектирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
Итого по дисциплине		29

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/book/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

3 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. Количество экземпляров 30.

б) дополнительная литература:

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

5 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.

6 **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»:

7 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17 **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:

18 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

19 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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» 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 знаний экономических аспектов организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере 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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере». Практическое занятие предназначен 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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» 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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере». 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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» 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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в пятом 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 выполнения студентами системы заданий. Таким образом,

выполнения 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 зачёта в 5 семестре. Зачёт позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт. К моменту сдачи зачёта должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачёт (5 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	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1,5	2,4	1	—
Практическое занятие 2	1,5	2,4	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 3	1,5	2,4	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	3	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 4	1,5	2,4	3	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 5	1,5	2,4	4	—
Практическое занятие 6	1,5	2,4	4	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 7	1,5	2,4	5	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 8	1,5	2,4	6	—
Практическое занятие 9	1,5	2,4	6	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 10	1,5	2,4	7	—
Практическое занятие 11	1,5	2,4	7	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 12	1,5	2,4	8	—
Практическое занятие 13	1,5	2,4	9	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 14	1,5	2,4	9	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 15	1,5	2,4	10	—
Практическое занятие 16	1,5	2,4	11	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 17	1,5	2,4	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 18	1,5	2,2	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 19	1,5	2	13	—
Практическое занятие 20	1,5	2	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 21	1	2	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении	—	—	—	—

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		
рейтинга)				
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	—	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 балла (по 21 практическому занятию – 1 балл). Сообщение – до 0,6 балла (по 20 и 21 практическому занятию – 0,2 балла, по 19 практическому занятию – до 0,1 балла; по 5 практическому занятию – до 0,3 баллов). Решение заданий – до 0,1 балла. Устный опрос - до 0,3. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,3 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 «Введение в профессию»:

1. Субъекты и объекты сервисной деятельности;
2. Виды оказания услуг;
3. Сущность экономической деятельности общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика»:

1. Блага. Потребности, ресурсы.
2. Экономический выбор.
3. Рынок. Спрос и предложение.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на транспорте в современной экономике»:

1. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности
2. Рынок услуг: сущность, особенности формирования и функционирования, границы рыночного оборота услуг, факторы развития.
3. Государственное регулирование сферы услуг

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Отличительные черты современного менеджмента.
2. Миссия организации и ее выбор.
3. Модели стилей руководства, предложенные Рэнсисом Лайкертом.

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 различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере;</p> <p>Технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских</p>	<p>Знание ключевых категорий экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Технологий процесса сервиса, методику развития системы</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере;</p> <p>Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.</p>	<p>клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Процесса организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.</p>
Уметь	<p>Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере;</p> <p>Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в</p>	<p>Умение использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Осуществления технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Организовать контактную зону предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.</p>	<p>организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Осуществления контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.</p>
Владеть	<p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере;</p> <p>Навыками разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их</p>	<p>Владение навыками использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере;</p> <p>Навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.</p>	<p>нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.</p>

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

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

Оценка за зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов: ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

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

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

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

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

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

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

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

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

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

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

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

Тема 1. Основы организации труда на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения дисциплины, ее место и роль в системе подготовки бакалавра.

2. Построение и последовательность обучения дисциплине, отчетность по дисциплине, рекомендации по выполнению самостоятельной работы, сущность и значение организации труда, задачи и основные направления организации труда.

3. Принципы и методы организации труда на предприятии сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Особенности организации предприятий в сфере сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Виды предприятий сферы сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации

заработной платы на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 2. Характеристика видов деятельности в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства.

3. Характеристика видов деятельности на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта..

4. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях.

5. Причины и факторы ускоренного развития предприятий сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта..

6. Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика.

7. Характеристики сектора услуг в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге.

Примерные темы сообщений

1. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта., соответствующих требованиям потребителей.

2. Технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Становление и развитие научной организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие научной организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Исторический аспект становления и развития научной организации труда в России.

3. Задачи и функции научной организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Принципы научной организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Современные проблемы научной организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 4. Экономическая и социальная эффективность усовершенствования организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность производительности труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Производительность как основная составляющая экономической эффективности.

3. Методы определения экономической эффективности на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Понятие социальной эффективности труда.

2. Элементы социальной эффективности труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль разделения и кооперации труда в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и каковы перспективы и тенденции развития. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования инструментов и категорий разделения и кооперации труда, оперируя знаниями типов и методов организации выполнения услуг по видам деятельности управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

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

1. Использование видов разделения и кооперации труда в экономике развитых стран в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.

2. Развитие типов и методов организации выполнения услуг по видам деятельности в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.

3. Применение форм организации труда в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли в РФ и в других странах.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Роль и место разделения и кооперации труда в экономике развитых стран в процессе управления предприятиями сервиса, в том числе в процессе оценки эффективности результатов деятельности.

2. Типы и методы организации выполнения услуг по видам деятельности в процессе организации сервисной деятельности, организации контактной зоны предприятия сервиса и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

3. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сферы сервиса как инструмент разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 5. Регулирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные объекты регулирования в организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Способы регулирования в организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Регламентация рабочего времени на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Меры оценки эффективности труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 6. Планирование труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие планирования труда.

2. Планирование личной работы.

3. Планирование труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Этапы планирования труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 7. Разделение и кооперация труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Разделение труда.

2. Формы разделения труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Критерии эффективности на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Кооперация труда.

Примерные темы сообщений

1. Направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Организация и обслуживание рабочих мест в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Рабочие места и их классификация.
2. Оснащение рабочих мест на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Планировка рабочих мест на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Типовые проекты организации рабочих мест на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Аттестация и рационализация рабочих мест на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Организация обслуживания рабочих мест на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Трудовой процесс и методы его исследования в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Трудовой процесс как основной объект организации.
2. Классификация трудовых процессов на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Производственная операция на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Приемы и методы труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Методы исследования трудовых процессов на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 10. Коллективные формы организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие о формах организации труда.
2. Классификация форм организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Бригадная форма организации труда, ее разновидности.

Примерные темы сообщений

1. Условия эффективности коллективных форм организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 11. Условия труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта, общая характеристика условий труда

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Факторы, определяющие условия труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Воздействие факторов внешней производственной среды на работоспособность и здоровье работников на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Меры по улучшению условий труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Режимы труда и отдыха на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта а.

Тема 12. Кадровое обеспечение организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Методы профессионального подбора работников.

2. Методы подготовки специалистов на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Формы повышения квалификации на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 13. Анализ качества организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Общие сведения об анализе качества организации труда.

2. Методики оценки качества организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Типовое задание

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 производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и раскройте этапы этого механизма.

3. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте этапы формирования механизма организации контактной зоны предприятия сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Основные объекты регулирования в организации труда.
2. Способы регулирования в организации труда.
3. Регламентация рабочего времени.
4. Технологии процесса сервиса, методика развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
5. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
6. Задачи и функции научной организации труда.
7. Принципы научной организации труда.
8. Современные проблемы научной организации труда.

Тема 14. Комплексное проектирование организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Организация труда при проектировании новых объектов.
2. Типовые организационные проекты.
3. Проектирование научной организации труда для действующих предприятий сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Направления совершенствования организации труда на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерный перечень вопросов к зачёту для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере»

1. Сущность и значение организации труда.
2. Задачи и основные направления организации труда.
3. Принципы и методы организации труда.
4. Особенности организации предприятий в сфере сервиса.
5. Виды предприятий сферы сервиса.
6. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
7. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.
8. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства.
9. Характеристика видов деятельности в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях.
11. Причины и факторы ускоренного развития сервиса.
12. Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика.
13. Характеристики сектора услуг в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге.
14. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
15. Понятие научной организации труда.
16. Исторический аспект становления и развития научной организации труда в России.
17. Задачи и функции научной организации труда.
18. Принципы научной организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Современные проблемы научной организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
20. Сущность производительности труда.
21. Производительность как основная составляющая экономической эффективности.
22. Методы определения экономической эффективности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Понятие социальной эффективности труда.
24. Элементы социальной эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
25. Основные объекты регулирования в организации труда.

26. Способы регулирования в организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

27. Регламентация рабочего времени на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

28. Понятие планирования труда.

29. Планирование личной работы.

30. Планирование труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

31. Этапы планирования труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

32. Разделение труда.

33. Формы разделения труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

34. Критерии эффективности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

35. Кооперация труда.

36. Направления совершенствования разделения и кооперации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

37. Рабочие места и их классификация на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

38. Оснащение рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

39. Планировка рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

40. Типовые проекты организации рабочих мест.

41. Аттестация и рационализация рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

42. Организация обслуживания рабочих мест на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

43. Трудовой процесс как основной объект организации.

44. Классификация трудовых процессов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

45. Производственная операция.

46. Приемы и методы труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

47. Методы исследования трудовых процессов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

48. Понятие о формах организации труда.

49. Классификация форм организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

50. Бригадная форма организации труда, ее разновидности.

51. Условия эффективности коллективных форм организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

52. Факторы, определяющие условия труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

53. Воздействие факторов внешней производственной среды на работоспособность и здоровье работников.

54. Меры по улучшению условий труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

55. Режимы труда и отдыха на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

56. Методы профессионального подбора работников на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

57. Методы подготовки специалистов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

58. Формы повышения квалификации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

59. Общие сведения об анализе качества организации труда.

60. Методики оценки качества организации труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

61. Зарубежный опыт организации заработной платы по видам деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

62. Организация труда при проектировании новых объектов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

63. Типовые организационные проекты.

64. Проектирование научной организации труда для действующих предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

65. Направления совершенствования организации труда на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

66. Технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методы нормирования труда, формы организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

67. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

68. Механизм оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

69. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере»

1. Проведите оценку эффективности результатов деятельности на примере сервисной организации в процессе изучения форм организации труда и их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Предложите новую технологию сервисного обслуживания в процессе развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и для его удобства, используя знания форм организации труда и их эффективности, применяя методы нормирования труда и формы организации заработной платы в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Предложите этапы организации контактной зоны предприятия сервиса, обоснуйте применяемые формы организации труда, методы нормирования труда, формы организации заработной платы в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере», 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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» (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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере», 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 экономических аспектов организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере.

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

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

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

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

Практические занятия по дисциплине «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» 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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере». 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 «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в пятом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета и заданий по дисциплине «Экономические аспекты организации труда сервисного обслуживания в транспортной сфере» приведен в п. 9.6.

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

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

«15» января 2018 года, протокол № 6.

Разработчик:

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

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

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

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