

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по изучению 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

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
<p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)</p>	<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.
<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований</p>	<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 обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
потребителя (ОПК-2)	<p>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>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.
Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)	<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.

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, методiku 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).

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	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	воздушного транспорта»	
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 регулирования в организации труда в сфере сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
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 предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
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

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
2	<p>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 по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
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» 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 совершенствования организации труда в процессе сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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>	
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 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
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»</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
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</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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.</p>	
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]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Коллективные формы 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, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
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» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Кадровое обеспечение организации труда в</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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.</p>	
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» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-19]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий.</p>	4
14	<p>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.</p>	2
Итого по дисциплине		29

Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Богданов, А. А. **Краткий курс экономической науки** [Электронный ресурс] / А.А. Богданов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2014.

— 205 с. — ISBN 978-5-507-39780-8 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/50610/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

2 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

3 Кошелева Т. Н. **Экономика 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).

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	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 3	1,5	2,4	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	3	—
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	—	—

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		
Премиальные виды деятельности (для учета при определении 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»		

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.

Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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.

Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине

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 совершенствования 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.

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».

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. 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.

Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования экономических явлений, о способов и средств решения экономических проблем.

Темы практических занятий 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. 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. 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:

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу;
- подготовку к круглому столу;
- подготовку к выполнению заданий;
- подготовку сообщений.

Систематичность занятий предполагает равномерное 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.