

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**



УТВЕРЖДАЮ

Первый

проректор – проректор
по учебной работе

 Н.Н. Сухих

«46» апреля 2019 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СОЦИОЛОГИЯ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2019

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Социология» являются: формирование у студентов необходимых знаний, умений, навыков способствующих пониманию закономерностей общественного развития, моделирование личностных и профессиональных качеств, а также готовности к коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Изучение социологии будет способствовать пониманию социальных взаимодействий в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия субъектов. Студенты должны приобрести умения организовывать социальные взаимодействия в контактной зоне предприятий сервиса, а также овладеть навыками выделения и учета основных психологических особенностей потребителей в процессе сервисной деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство студентов с социологическими технологиями управления своим временем, построением и реализацией траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности;

- знакомство студентов с методами социологии, сопряженными с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности;

- знакомство студентов с социологическими аспектами саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности;

- знакомство студентов с методами социологии, применяемыми в маркетинговых исследованиях рынка услуг;

- знакомство студентов с методами социологии, применяемыми в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Дисциплина «Социология» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Социология» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Социология» базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Философия».

Дисциплина «Социология» является обеспечивающей для дисциплин: «Экономика труда и эргономика», «Психология и социология управления сервисной деятельности в транспортной сфере».

Дисциплина изучается в 2 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенций	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
ИД _{бУК-6}	УК-6.1 Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; УК-6.2 Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития; УК-6.3 Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
ОПК- 4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ИД _{4ОПК-4}	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (УК-6.1); методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, методы формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (УК-6.2); социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (УК-6.3);

- методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг; методы социологии, применяемые в процессе мотивации

потребителей и исследований конкурентов на предприятиях сервиса (ОПК-4.1);

Уметь:

- применять социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (УК-6.1); применять методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (УК-6.2); применять социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (УК-6.3);

- применять методы социологии, используемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг; применять методы социологии в процессе мотивации потребителей и исследований конкурентов на предприятиях сервиса (ОПК- 4.1);

Владеть:

- социологическими технологиями управления своим временем, построением реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (УК-6.1); способностью применять методы социологии сопряженные с процессами управления своим временем, формированием траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (УК-6.2); способностью применять социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (УК-6.3);

- способностью применять методы социологии, используемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг; способностью применять методы социологии в процессе мотивации потребителей и исследований конкурентов на предприятиях сервиса (ОПК-4.1).

4 Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	56,5	56,5
лекции	18	18
практические занятия	36	36
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—

Наименование	Всего часов	Семестр
		2
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	54	54
Промежуточная аттестация	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-6	ОПК-4		
Тема 1. Социология как наука об обществе История становления и развития социологии. Зарубежная мысль. Отечественная мысль	12	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Толерантная личность как субъект общественных отношений	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность на предприятии сервиса на транспорте	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Социальные институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института на предприятии сервиса на транспорте	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных процессов в сфере сервиса на транспорте	16	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, 3, Сщ
Тема 6. Социология сферы сервиса на транспорте	16	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Интеллектуальный капитал организации и общие задачи управления. Тактические процессы управления	8	+	+	Л, ПЗ, СРС,	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-6	ОПК-4		
знаниями. Процесс обмена знаниями.					
Тема 8. Программа социологического исследования на предприятии транспортного сервиса. Количественные и качественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей на транспорте	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий транспортного сервиса	8	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	108				
Промежуточная аттестация	36				
Всего по дисциплине	144				

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

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Социология как наука об обществе История становления и развития социологии. Зарубежная мысль. Отечественная мысль	2	4	—	—	6	—	12
Тема 2. Толерантная личность как субъект общественных отношений	2	4	—	—	6	—	12
Тема 3. Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность на предприятии сервиса на транспорте	2	4	—	—	6	—	12
Тема 4. Социальные	2	4	—	—	6	—	12

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института на предприятии сервиса на транспорте							
Тема 5. Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных процессов в сфере сервиса на транспорте	2	6	—	—	8	—	16
Тема 6. Социология сферы сервиса на транспорте	2	6	—	—	8	—	16
Тема 7. Интеллектуальный капитал организации и общие задачи управления. Тактические процессы управления знаниями. Процесс обмена знаниями.	2	2	—	—	4	—	8
Тема 8. Программа социологического исследования на предприятии транспортного сервиса. Количественные и качественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей на транспорте	2	4	—	—	6	—	12
Тема 9. Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий транспортного сервиса	2	2	—	—	4	—	8
Итого за семестр 2	18	36	—	—	54	—	108
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Итого по дисциплине							144

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Социология как наука об обществе. История становления и развития социологии. Зарубежная мысль. Отечественная мысль

Социология как наука о социальных системах и поведении людей. Объект, предмет и основные категории социологической науки. Категория «социальное» в предметной области социологии. Место социологии в системе современного обществознания и ее взаимосвязь с другими науками: философией, экономикой, политологией, правом, историей, математическими науками (для самостоятельного изучения). Структура социологии (для самостоятельного изучения). Цели и задачи фундаментальной и прикладной социологии (для самостоятельного изучения). Роль и значение эмпирических исследований в социологии (для самостоятельного изучения). Основные функции социологии в обществе: теоретическая, методологическая, прикладная, прогностическая (для самостоятельного изучения). Области применения социологических знаний: сервис, транспорт, управление (для самостоятельного изучения). Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Исторические условия возникновения социологии. Теоретические предпосылки становления социологии как науки (для самостоятельного изучения). Периодизация развития социологии (для самостоятельного изучения). Классические социологические концепции XIX- начала XX в. (О. Конт, Г. Спенсер, К. Маркс Э. Дюркгейм, (М. Вебер) (для самостоятельного изучения). Психологическое направление в социологии (Г.Тард, Ч.Кули, З.Фрейд) (для самостоятельного изучения). Возникновение и эволюция эмпирической социологии (для самостоятельного изучения). Роль Чикагской школы в развитии эмпирических исследований (У.Томас, Р.Парк) (для самостоятельного изучения). Социологические концепции XX в. Структурно-функциональный подход к изучению общества: Т.Парсонс, Р.Мертон (для самостоятельного изучения). Символический интеракционизм (Дж.Мид, Г.Блумер, И.Гоффман) (для самостоятельного изучения). Феноменологическое направление в социологии (для самостоятельного изучения). Этнометодология (для самостоятельного изучения). Современные социологические теории (для самостоятельного изучения). Теория обмена (Дж.Хоманс, П.Блау), «теория рационального выбора (Дж.Коулмен) (для самостоятельного изучения). Теория структуризации Э. Гидденса (для самостоятельного изучения). Конструктивизм как один из принципов современного социологического мышления, социологический постмодернизм (для самостоятельного изучения). Основные направления русской социологической мысли: натуралистическое (Л.И.Мечников);

народническое (П.Л.Лавров, Н.К.Михайловский и др.); неославянофильское (Н.Я.Данилевский, К.Н.Леонтьев) (для самостоятельного изучения). Генетическая социология (М.М.Ковалевский); неопозитивизм (К.М.Тахтарев, П.А.Сорокин); марксистское направление (Г.В.Плеханов, В.И.Ленин). Советский период (1920-1930 гг., 1960-1980 гг.). Постсоветский период (для самостоятельного изучения). Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и исследований ППП конкурентов на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Толерантная личность как субъект общественных отношений

Социальная сущность человека. Структура личности (для самостоятельного изучения). Личность как активный субъект. Взаимосвязь личности и общества. Единство природного и социокультурного в человеке (для самостоятельного изучения). Человек в системе социальных связей и отношений (для самостоятельного изучения). Толерантность: определение понятия (для самостоятельного изучения). Роль толерантности в современном обществе (для самостоятельного изучения). Формирование толерантной личности (для самостоятельного изучения). Социализация личности (для самостоятельного изучения). Понятие и содержание социализации (для самостоятельного изучения). Социально-психологическая характеристика личности руководителя (для самостоятельного изучения). Стили руководства (для самостоятельного изучения). Виды исследований, их преимущества и недостатки, условия создания сервисных продуктов (для самостоятельного изучения). Технологии сбора и верификации информации, ее обработки и анализа (для самостоятельного изучения). Ведущие российские и зарубежные исследовательские компании и практику их работы в сфере продаж и продвижения продуктов сервисных услуг в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и

профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность на предприятии сервиса на транспорте

Социальная структура общества. Социальные различия на предприятии сервиса в сфере транспорта, дифференциация и социальное неравенство. Социальная стратификация. Социальное неравенство на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения). Исторические типы стратификаций (для самостоятельного изучения). Классовая теория К. Маркса (для самостоятельного изучения). Идеи М. Вебера о социальном неравенстве (для самостоятельного изучения). Теория структуризации Э. Гидденса (для самостоятельного изучения). Социальная структура и стратификация современного российского общества (для самостоятельного изучения). Бедность, занятость и безработица в России и за рубежом (для самостоятельного изучения). Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Социальные институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института на предприятии сервиса на транспорте

Понятие социального института. Институционализация как форма организации социальной жизни. Структура социальных институтов на предприятии сервиса, их типология и иерархии. Социология сервиса (для самостоятельного изучения). Социокультурные различия (Восток-Запад) (для самостоятельного изучения). Функции и дисфункции социальных институтов (для самостоятельного изучения). Религия как социальный институт (для самостоятельного изучения). Основные социально-психологические

концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных процессов в сфере сервиса на транспорте

Динамический аспект исследования общества: социальное действие и взаимодействие. Социальные процессы на предприятии сервиса (сервисное общество, глобализация и т.д.) (для самостоятельного изучения). Факторы, обуславливающие социальное развитие на предприятии сервиса на транспорте (природные, экономические, техногенные, социальные, культурные) (для самостоятельного изучения). Понятие конфликта при обслуживании потребителей в сфере сервиса на транспорте. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса на транспорте. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Социология сферы сервиса на транспорте

Социологическое понимание сферы сервиса на транспорте. Сервисные процессы на транспорте в современном обществе. Отечественный и зарубежный опыт исследования сервиса на транспорте. Инновации в сфере

сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). «Умный город» как стратегия развития нового сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Инклюзия и эксклюзия в сервисном обществе на транспорте (для самостоятельного изучения). Специфика рынка труда в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Интеллектуальный капитал организации и общие задачи управления. Тактические процессы управления знаниями. Процесс обмена знаниями

Интеллектуальный капитал организации и общие задачи управления. Тактические процессы управления знаниями. Процесс обмена знаниями. Модели управления знаниями (для самостоятельного изучения). Методы исследования и измерения интеллектуального капитала (для самостоятельного изучения). Управление интеллектуальным капиталом (для самостоятельного изучения). Современная теория управления знаниями (для самостоятельного изучения). Стратегии управления знаниями (для самостоятельного изучения). Институциональный подход к управлению знаниями (для самостоятельного изучения). Знания и интеллектуальный капитал образовательного учреждения (для самостоятельного изучения). Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Программа социологического исследования на предприятии транспортного сервиса. Количественные и качественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей на транспорте

Программа как организационно-логическая основа социологического исследования деятельности предприятий сервиса на транспорте. Основные функции программы: методологическая, методическая, прогнозная, организационно-технологическая. Структура программы социологического исследования деятельности предприятий сервиса на транспорте. Вводная, теоретико-методологическая, методико-процедурная, аналитически-объяснительная части программы и их назначение (для самостоятельного изучения). Вводная часть программы: содержание и способы разработки (для самостоятельного изучения). Понятие социальной проблемы на транспорте (для самостоятельного изучения). Типология социальных проблем и их выявление на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Обоснование актуальности темы (для самостоятельного изучения). Социологическая проблема на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Выделение объекта исследования на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Определенные разработанности темы и предмета исследования на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Проблемная ситуация на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Принципы формулирования темы на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Выбор цели и задач исследования на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Теоретические основания исследования и критерии их определения на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Понимание эмпирического объекта исследования на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий транспортного сервиса

Понятие «кейс-стади». Использование кейсов в различных отраслях. Использование кейсов на транспорте. Разработка кейса при определении деятельности предприятий сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг (для самостоятельного изучения). Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Социология как наука об обществе»	2
1	Практическое занятие № 2. «Категория «социальное» в предметной области социологии»	2
2	Практическое занятие № 3. «Социальная сущность человека»	2
2	Практическое занятие № 4. «Личность как активный субъект»	2
3	Практическое занятие № 5. «Социальная структура общества»	2
3	Практическое занятие № 6. «Социальные различия на предприятии сервиса в сфере транспорта, дифференциация и социальное неравенство»	2
4	Практическое занятие № 7. «Институционализация как форма организации социальной жизни»	2
4	Практическое занятие № 8. «Структура социальных институтов на предприятии сервиса, их типология и иерархии»	2
5	Практическое занятие № 9. «Динамический аспект исследования общества: социальное действие и	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	взаимодействие»	
5	Практическое занятие № 10. «Понятие конфликта при обслуживании потребителей в сфере сервиса на транспорте»	2
5	Практическое занятие № 11. «Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению заданий	2
6	Практическое занятие № 12. «Социологическое понимание сферы сервиса на транспорте»	2
6	Практическое занятие № 13. «Сервисные процессы на транспорте в современном обществе»	2
6	Практическое занятие № 14. «Отечественный и зарубежный опыт исследования сервиса на транспорте» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 15. «Интеллектуальный капитал организации и общие задачи управления»	2
8	Практическое занятие № 16. «Программа как организационно-логическая основа социологического исследования деятельности предприятий сервиса на транспорте»	2
8	Практическое занятие № 17. «Структура программы социологического исследования деятельности предприятий сервиса на транспорте»	2
9	Практическое занятие № 18. «Использование кейсов на транспорте»	2
Итого по дисциплине		36

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: «Социология как наука об обществе. История становления и развития социологии. Зарубежная	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>мысль. Отечественная мысль» 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	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Толерантная личность как субъект общественных отношений» 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>	6
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных процессов в сфере сервиса на транспорте».</p>	8

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению заданий.</p>	
6	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Социология сферы сервиса на транспорте».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</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>	8
7	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Интеллектуальный капитал организации и общие задачи управления. Тактические процессы управления знаниями. Процесс обмена знаниями»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
8	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Программа социологического исследования на предприятии транспортного сервиса. Количественные и качественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
9	<p>1.Изучение теоретического материала по теме: «Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий транспортного сервиса»</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
Итого по дисциплине		54

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Асташов, В. Н. **Лекции по социологии управления** [Электронный курс]: учебное пособие / В. Н. Асташов, Ю.В. Гуров. – Электрон. дан. – Вологда: ВоГУ, 2015. – 175 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93116#book_name . - Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

2 Бурганова, Л.А. **Социология управления** [Электронный ресурс] : учебник / Л.А. Бурганова. — Электрон. дан. — Казань : КНИТУ, 2016. — 160 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/102007/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

б) дополнительная литература:

3 Жданова, С.Н. **Основы социологии семьи** [Электронный курс]: учебно-методическое пособие / С.Н. Жданова. - Электрон. дан. – Москва: ФЛИНТА, 2016. – 257 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/89906#book_name . - Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

4 Кравченко А.И. **Социология: Учеб.для вузов. Допущ.Минобр.РФ** [Текст] / А. И. Кравченко. - 2-е изд.,испр.и доп. - М.: Юрайт, 2013. - 525с. Количество экземпляров 16.

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

5 **Всероссийский центр изучения общественного мнения** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://wciom.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

6 **Демографические вопросы, статистика и социологические исследования** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://demoscope.ru>

свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

7 **Журнал «Социологическое обозрение»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://sociologica.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

8 **Журнал «Социологические исследования»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.isras.ru/socis_numbers.html свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

9 **Институт социологии РАН** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.isras.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

10 **Научная электронная библиотека** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

11 **Портал российской прикладной социологии** (Публикации по 3-м направлениям: Социальные исследования, Политические исследования, Исследования для бизнеса) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

12 **Социологический журнал** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.isras.ru/Sociologicalmagazine.html> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

13 **Фонд общественного мнения** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://fom.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

14 **Электронная библиотека гуманитарного направления** [Электронный ресурс]. - <http://www.gumer.info/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

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

15 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019).

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

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Социология». Практические занятия предназначены 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 «Социология» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, 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 «Социология». 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 «Социология» 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 «Социология» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена во втором 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, тестирование,

сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Роль выполнения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью решения студентами системы заданий. Таким образом, выполнение заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена во 2 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен (2 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	2	3,1	1	—
Практическое занятие 2	2	3,1	2	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 3	2	3,1	3	—
Практическое занятие 4	2	3,1	4	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 5	2	3,1	5	—
Практическое занятие 6	2	3,1	6	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 7	2	3,1	7	—
Практическое занятие 8	2	3,1	8	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 9	2	3,1	9	—
Практическое занятие 10	2	3,1	10	—
Практическое занятие 11	2	3,5	11	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 12	2	3,1	12	—
Практическое занятие 13	2	3,1	13	—
Практическое занятие 14	2	3,4	13	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 15	2	3,1	15	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	15	—
Практическое занятие 16	2	3,1	16	—
Практическое занятие 17	2	3,1	17	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	17	—
Практическое занятие 18	2	3,1	18	—

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		
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
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	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 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 2 балла. Сообщение – до 1 балла. Устный опрос – до 0,1 балла. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,3 баллов. Решение заданий – до 0,4 баллов.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Философия»:

1. Понятие знания, сознания, самосознания, их соотношение.
2. Природа мышления. Язык и мышление.
3. Понятие субъекта и объекта познания, их соотношение.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов.	Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.
Уметь	Применять социологические	Применять социологические

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни. Применять методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития. Применять социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования. Применять методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг. Применять методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов.</p>	<p>технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности. Применять методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности. Применять социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности. Применять методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг. Применять методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.</p>
Владеть	<p>Способностью применять социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни. Способностью применять методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития. Способностью применять социологические</p>	<p>Способностью применять социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности. Способностью применять методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности. Способностью</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	аспекты саморазвития на основе принципов самообразования. Способностью применять методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг. Способностью применять методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.	применять социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности. Способностью применять методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг. Способностью применять методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

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

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

Оценка за экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и 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 обучения по дисциплине

Тема 1. Социология как наука об обществе. История становления и развития социологии. Зарубежная мысль. Отечественная мысль

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Объект и предмет социологии. Определение понятия «социальное», основные категории социологии.
2. Структура социологического знания.
3. Функции социологии, её роль в решении проблем современного общества.
4. Виды социальных групп на предприятии сервиса в сфере транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Социальные группы в современном обществе.
2. Проблемы социологии в современном обществе.
3. Структура социологического знания.
4. Социальные проблемы современного российского общества.
5. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.
6. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.
7. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

8. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.

9. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Тема 2. Толерантная личность как субъект общественных отношений

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социальная сущность человека.
2. Структура личности (для самостоятельного изучения).
3. Личность как активный субъект.
4. Взаимосвязь личности и общества.
5. Единство природного и социокультурного в человеке.
6. Человек в системе социальных связей и отношений.

Примерные темы сообщений

1. Толерантность: определение понятия.
2. Роль толерантности в современном обществе.
3. Формирование толерантной личности.
4. Социализация личности.
5. Понятие и содержание социализации.
6. Социально-психологическая характеристика личности руководителя.
7. Стили руководства.
8. Виды исследований, их преимущества и недостатки, условия создания сервисных продуктов.
9. Технологии сбора и верификации информации, ее обработки и анализа.
10. Ведущие российские и зарубежные исследовательские компании и практику их работы в сфере продаж и продвижения продуктов сервисных услуг в сфере транспорта.
11. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.
12. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.
13. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.
14. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.
15. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Тема 3. Социальные различия, стратификация, дифференциация и мобильность на предприятии сервиса на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социальная структура общества.
2. Социальные различия на предприятии сервиса в сфере транспорта, дифференциация и социальное неравенство.

3. Социальное неравенство на предприятии сервиса.

4. Исторические типы стратификаций.

Примерные темы сообщений

1. Классовая теория К. Маркса.

2. Идеи М. Вебера о социальном неравенстве.

3. Теория структуризации Э. Гидденса.

4. Социальная структура и стратификация современного российского общества.

5. Бедность, занятость и безработица в России и за рубежом.

6. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.

7. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

8. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

9. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.

10. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Тема 4. Социальные институты и социальный контроль. Социокультурные различия в рамках социального института на предприятии сервиса на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие социального института.

2. Институционализация как форма организации социальной жизни.

3. Структура социальных институтов на предприятии сервиса, их типология и иерархии.

4. Социология сервиса.

5. Социокультурные различия (Восток-Запад).

Примерные темы сообщений

1. Функции и дисфункции социальных институтов.

2. Религия как социальный институт.

3. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.

4. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

5. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

6. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.

7. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Тема 5. Социальные процессы и изменения. Конфликты в сфере сервиса. Особенности коммуникационных процессов в сфере сервиса на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Динамический аспект исследования общества: социальное действие и взаимодействие.

2. Социальные процессы на предприятии сервиса (сервисное общество, глобализация и т.д.).

3. Факторы, обуславливающие социальное развитие на предприятии сервиса на транспорте (природные, экономические, техногенные, социальные, культурные).

4. Понятие конфликта при обслуживании потребителей в сфере сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса на транспорте.

2. Коммуникационные аспекты в сфере сервиса на транспорте.

3. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.

4. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

5. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

6. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.

7. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Типовые задания

1. Разберите конфликтную ситуацию, характерную для сервиса в области транспорта. Предложите стратегии их решения в сфере сервиса на транспорте. Приведите основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг на транспорте с целью разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 6. Социология сферы сервиса на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социологическое понимание сферы сервиса на транспорте.
2. Сервисные процессы на транспорте в современном обществе.
3. Отечественный и зарубежный опыт исследования сервиса на транспорте.
4. Инновации в сфере сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. «Умный город» как стратегия развития нового сервиса на транспорте.

2. Инклюзия и эксклюзия в сервисном обществе на транспорте.

3. Специфика рынка труда в сфере сервиса на транспорте.

4. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.

5. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

6. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

7. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.

8. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Типовые задания для круглого стола

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

1. Тренды в социологии XXI века.
2. Социология сферы сервиса.
3. Влияние культуры на восприятие сервиса в России и за рубежом.
4. Основные проблемы инновационных процессов в сфере сервиса на транспорте.

Участие в дискуссии, краткие выступления

1. Оценка возможностей развития качественного сервиса в России.

2. Конфликты и стратегии их решения в сфере сервиса на транспорте.
3. Коммуникативные практики: тенденции и перспективы развития (кейс-стади в сфере сервиса).
4. Интернет-исследования, посвященные изучению сервиса.
5. Роль социальных сетей в развитии сервисного обслуживания на транспорте.
6. Модели социального поведения в классических и современных социологических концепциях.
7. Общество потребления, основные тенденции

Тема 7. Интеллектуальный капитал организации и общие задачи управления. Тактические процессы управления знаниями. Процесс обмена знаниями

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Интеллектуальный капитал организации и общие задачи управления.
2. Тактические процессы управления знаниями.
3. Процесс обмена знаниями.
4. Модели управления знаниями.
5. Методы исследования и измерения интеллектуального капитала.
6. Управление интеллектуальным капиталом.

Примерные темы сообщений

1. Современная теория управления знаниями.
2. Стратегии управления знаниями.
3. Институциональный подход к управлению знаниями.
4. Знания и интеллектуальный капитал образовательного учреждения.
5. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.
6. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.
7. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.
8. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.
9. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Тема 8. Программа социологического исследования на предприятии транспортного сервиса. Количественные и качественные методы проведения социологических исследований для определения психологических особенностей потребителей на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Программа как организационно-логическая основа социологического исследования деятельности предприятий сервиса на транспорте.

2. Основные функции программы: методологическая, методическая, прогнозная, организационно-технологическая.

3. Структура программы социологического исследования деятельности предприятий сервиса на транспорте.

4. Вводная, теоретико-методологическая, методико-процедурная, аналитически-объяснительная части программы и их назначение.

5. Вводная часть программы: содержание и способы разработки.

6. Понятие социальной проблемы на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Типология социальных проблем и их выявление на предприятиях сервиса на транспорте.

2. Обоснование актуальности темы.

3. Социологическая проблема на предприятиях сервиса на транспорте.

4. Выделение объекта исследования на предприятиях сервиса на транспорте.

5. Определение разработанности темы и предмета исследования на предприятиях сервиса на транспорте.

6. Проблемная ситуация на предприятиях сервиса на транспорте.

7. Принципы формулирования темы на предприятиях сервиса на транспорте.

8. Выбор цели и задач исследования на предприятиях сервиса на транспорте.

9. Теоретические основания исследования и критерии их определения на предприятиях сервиса на транспорте.

10. Понимание эмпирического объекта исследования на предприятиях сервиса на транспорте.

11. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.

12. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

13. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

14. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.

15. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Тема 9. Кейс-стади как стратегия социологического исследования деятельности предприятий транспортного сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «кейс-стади».
2. Использование кейсов в различных отраслях.

Примерные темы сообщений

1. Использование кейсов на транспорте.
2. Разработка кейса при определении деятельности предприятий сервиса на транспорте.

3. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.

4. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

5. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

6. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.

7. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Социология»

1. Объект и предмет социологии. Определение понятия «социальное», основные категории социологии.

2. Структура социологического знания.

3. Функции социологии, её роль в решении проблем современного общества.

4. Виды социальных групп на предприятии сервиса в сфере транспорта.

5. Социальные группы в современном обществе.

6. Проблемы социологии в современном обществе.

7. Структура социологического знания.

8. Социальные проблемы современного российского общества.

9. Основные понятия и виды времени; классификацию времени; система управления личным временем в процессе саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

10. Мировоззренческие, социально-культурные проблемы на предприятии сервиса на транспорте, различные социальные группы, общности, субкультуры, особенности культурных, социальных, религиозных, этнических и конфессиональных различий между людьми.

11. Социальная сущность человека.

12. Структура личности (для самостоятельного изучения).

13. Личность как активный субъект.

14. Взаимосвязь личности и общества.

15. Единство природного и социокультурного в человеке.

16. Человек в системе социальных связей и отношений.

17. Толерантность: определение понятия.

18. Роль толерантности в современном обществе.

19. Формирование толерантной личности.

20. Социализация личности.

21. Понятие и содержание социализации.

22. Социально-психологическая характеристика личности руководителя.

23. Стили руководства.

24. Виды исследований, их преимущества и недостатки, условия создания сервисных продуктов.

25. Технологии сбора и верификации информации, ее обработки и анализа.

26. Ведущие российские и зарубежные исследовательские компании и практику их работы в сфере продаж и продвижения продуктов сервисных услуг в сфере транспорта.

27. Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса на транспорте.

28. Социальная структура общества.

29. Социальные различия на предприятии сервиса в сфере транспорта, дифференциация и социальное неравенство.

30. Социальное неравенство на предприятии сервиса.

31. Исторические типы стратификаций.

32. Классовая теория К. Маркса.

33. Идеи М. Вебера о социальном неравенстве.

34. Теория структуризации Э. Гидденса.

35. Социальная структура и стратификация современного российского общества.

36. Бедность, занятость и безработица в России и за рубежом.

37. Понятие социального института.

38. Институционализация как форма организации социальной жизни.

39. Структура социальных институтов на предприятии сервиса, их типология и иерархии.
40. Социология сервиса.
41. Социокультурные различия (Восток-Запад).
42. Функции и дисфункции социальных институтов.
43. Религия как социальный институт.
44. Основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг на предприятии сервиса на транспорте.
45. Динамический аспект исследования общества: социальное действие и взаимодействие.
46. Социальные процессы на предприятии сервиса (сервисное общество, глобализация и т.д.).
47. Факторы, обуславливающие социальное развитие на предприятии сервиса на транспорте (природные, экономические, техногенные, социальные, культурные).
48. Понятие конфликта при обслуживании потребителей в сфере сервиса на транспорте.
49. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса на транспорте.
50. Коммуникационные аспекты в сфере сервиса на транспорте.
51. Социологическое понимание сферы сервиса на транспорте.
52. Сервисные процессы на транспорте в современном обществе.
53. Отечественный и зарубежный опыт исследования сервиса на транспорте.
54. Инновации в сфере сервиса на транспорте.
55. «Умный город» как стратегия развития нового сервиса на транспорте.
56. Инклюзия и эксклюзия в сервисном обществе на транспорте.
57. Специфика рынка труда в сфере сервиса на транспорте.
58. Тренды в социологии XXI века.
59. Социология сферы сервиса.
60. Влияние культуры на восприятие сервиса в России и за рубежом.
61. Основные проблемы инновационных процессов в сфере сервиса на транспорте.
62. Оценка возможностей развития качественного сервиса в России.
63. Конфликты и стратегии их решения в сфере сервиса на транспорте.
64. Коммуникативные практики: тенденции и перспективы развития (кейс-стади в сфере сервиса).
65. Интернет-исследования, посвященные изучению сервиса.
66. Роль социальных сетей в развитии сервисного обслуживания на транспорте.
67. Модели социального поведения в классических и современных социологических концепциях.

68. Общество потребления, основные тенденции
69. Интеллектуальный капитал организации и общие задачи управления.
70. Тактические процессы управления знаниями.
71. Процесс обмена знаниями.
72. Модели управления знаниями.
73. Методы исследования и измерения интеллектуального капитала.
74. Управление интеллектуальным капиталом.
75. Современная теория управления знаниями.
76. Стратегии управления знаниями.
77. Институциональный подход к управлению знаниями.
78. Знания и интеллектуальный капитал образовательного учреждения.
79. Программа как организационно-логическая основа социологического исследования деятельности предприятий сервиса на транспорте.
80. Основные функции программы: методологическая, методическая, прогнозная, организационно-технологическая.
81. Структура программы социологического исследования деятельности предприятий сервиса на транспорте.
82. Вводная, теоретико-методологическая, методико-процедурная, аналитически-объяснительная части программы и их назначение.
83. Вводная часть программы: содержание и способы разработки.
84. Понятие социальной проблемы на транспорте.
85. Типология социальных проблем и их выявление на предприятиях сервиса на транспорте.
86. Обоснование актуальности темы.
87. Социологическая проблема на предприятиях сервиса на транспорте.
88. Выделение объекта исследования на предприятиях сервиса на транспорте.
89. Определение разработанности темы и предмета исследования на предприятиях сервиса на транспорте.
90. Проблемная ситуация на предприятиях сервиса на транспорте.
91. Принципы формулирования темы на предприятиях сервиса на транспорте.
92. Выбор цели и задач исследования на предприятиях сервиса на транспорте.
93. Теоретические основания исследования и критерии их определения на предприятиях сервиса на транспорте.
94. Понимание эмпирического объекта исследования на предприятиях сервиса на транспорте.
95. Понятие «кейс-стади». Использование кейсов в различных отраслях.
96. Использование кейсов на транспорте.

97. Разработка кейса при определении деятельности предприятий сервиса на транспорте.

98. Социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности.

99. Методы социологии, сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

100. Социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности.

101. Методы социологии, применяемые в маркетинговых исследованиях рынка услуг.

102. Методы социологии, применяемые в процессе мотивации потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Социология»

1. Охарактеризуйте основные тренды в социологии XXI века. Выделите специфику данных трендов. Приведите методы социологических интернет-исследований толерантности в процессе обслуживания клиентов в сфере сервиса на транспорте.

2. Раскройте понятие «Социология сферы сервиса». Каково влияние культуры на восприятие сервиса в России и за рубежом. Оцените возможности развития качественного сервиса в России. Каковы основные проблемы инновационных процессов в сфере сервиса на транспорте.

3. Охарактеризуйте значение коммуникационных технологий в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте. Приведите примеры конфликтов, возникающих в сфере сервиса на транспорте. Какова роль социальных сетей в развитии сервисного обслуживания на транспорте.

4. Сформулируйте вопросы для анкеты с целью исследования социального поведения потребителей в сфере транспорта. Приведите пример метода кейс-стади в области сервисного обслуживания на транспорте. Используйте контент-анализ при исследовании сервисных предложений на транспорте.

5. Охарактеризуйте социологические технологии управления своим временем, построение реализации и траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей своей жизни, в рамках социальной и профессиональной деятельности

6. Охарактеризуйте базовые термины социологии сопряженные с процессами управления своим временем, формирования траектории

саморазвития, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности

7. Охарактеризуйте социологические аспекты саморазвития на основе принципов самообразования, в рамках социальной и профессиональной сервисной деятельности

8. Охарактеризуйте роль социологии в маркетинговых исследованиях рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов на предприятиях сервиса

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая во 2 семестре к изучению дисциплины «Социология», 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 «Социология» (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 «Социология», 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 социологии.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно

и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

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

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

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

Практические занятия по дисциплине «Социология» 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 социологических явлений, о способов и средств решения социологических 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 сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к выполнению заданий (типовые задания в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (типовые задания 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 «Социология». 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 «Социология». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена во втором семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный Перечень вопросов для экзамена и практических заданий по дисциплине «Социология» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Социология» 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»

«07» марта 2019 года, протокол № 9.

Разработчики:

к.с.н.		Бразевич Д.С.
д.э.н., доцент		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 «16» апреля 2019 года, протокол № 6.