

**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**

**СОЦИОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ 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>Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы социологических и психологических знаний управления, методику работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основы социологических и психологических знаний управления при восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность управленческой деятельности, систему методов, принципов и функций управления; - уровни управления, основное содержание деятельности руководителей различных уровней управления, особенности управления в сфере сервиса; - основы управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях; - истоки и механизмы социальных конфликтов и методика выработки мер по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса; - социально-психологические закономерности функционирования больших и малых групп людей в

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>интересах повышения конкурентоспособности организации, фирмы, компании;</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп; - решать задачи управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях; - анализировать истоки и механизмы социальных конфликтов и вырабатывать меры по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса; - организовывать контактную зону предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, методами разрешения социальных конфликтов.
<p>Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основы социологии и психологии управления в сервисе для определения основных психологических особенностей потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами социологического анализа, методиками проведения социологического исследования, обработки эмпирической социальной информации по проблемам социально-экономического развития общества, его подсистем и управления ими; - навыками анализа и оценки социальной ситуации, социальной и психологической информации и ее прикладного использования в управленческой деятельности; - приемами управленческих взаимодействий и складывающихся в них управленческих

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	взаимоотношениях; - навыками выделения и учёта основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Содержание дисциплины

Тема 1. Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Цель, задачи, предмет изучения и основное содержание дисциплины, ее роль и место в системе подготовки к последующей деятельности специалиста в сфере управления; построение дисциплины и последовательность сдачи экзамена; рекомендации по самостоятельной работе над учебным материалом. Объект и предмет социологии и психологии управления в сервисе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Специфика дисциплины социологии и психологии управления. Связь с другими науками (для самостоятельного изучения). Задача и логика изложения курса «Социология и психология управления в сервисе» (для самостоятельного изучения). Основы социологических и психологических знаний управления, методика работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп (для самостоятельного изучения).

Тема 2. История становления и развития управленческой мысли

Предыстория науки управления. Первые трактаты об управлении древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля. Теологические концепции управления в средневековых трактатах Аврелия Августина, Фомы Аквинского. Концепции управления эпохи Нового времени в работах Т. Мора, Т. Кампанеллы, Н. Макиавелли (для самостоятельного изучения). Социальные идеи управления в трудах Т. Гоббса, Ш. Монтескье, М. Вольтера, Д. Дидро (для самостоятельного изучения). Эволюция управленческой мысли (для самостоятельного изучения). Школы управления: школа научного управления, классическая школа управления, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук, количественная школа управления (для самостоятельного изучения). Зарождение школы научного менеджмента в XIX - начале XX вв. основные идеи в трудах Ф. Тейлора, Г. Эмерсона, А. Файоля, М. Вебера, Э. Мэйо, Ф. Гилберта (Ф. Джилбрета) (для самостоятельного изучения)

Социально-психологические проблемы управления в работах К. Аржириса, Р. Блейка, Р. Лайкерта, Д. Макгрегора, А. Маслоу, Д. Моутона, А. Фидлера, Ф. Херцберга и др. (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие о личности и ее социально-психологическая структура. Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды отношений в группе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы взаимодействия людей в процессе общения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теории межличностного взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Межличностное общение как социальный процесс (для самостоятельного изучения). Фазы и уровни общения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Взаимопонимание как цель межличностного общения (для самостоятельного изучения). Структуры процесса взаимопонимания на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социально-психологические механизмы взаимопонимания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Способы установки взаимопонимания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Психологическая сплоченность в системах управления (для самостоятельного изучения). Особенности межличностных отношений в организации сервиса (для самостоятельного изучения). Психологическая совместимость сотрудников, ее формы: срабатываемость, ролевая совместимость, структурная совместимость на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Ролевое поведение, самосознание и самооценка на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Функции социальной роли личности в коллективе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие социально-психологического климата, его составляющие на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Пути оптимизации психологического климата на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация как фактор управления личностью на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в

сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Содержательные и процессуальные теории мотивации (для самостоятельного изучения). Сущность управленческой деятельности, систему методов, принципов и функций управления (для самостоятельного изучения). Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Уровни управления, основное содержание деятельности руководителей различных уровней управления, особенности управления в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основы управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях (для самостоятельного изучения). Истоки и механизмы социальных конфликтов и методика выработки мер по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Социально-психологические закономерности функционирования больших и малых групп людей в интересах повышения конкурентоспособности организации, фирмы, компании (для самостоятельного изучения). Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Понятие о группе. Основные направления и методы изучения групп. Методы изучения внутригрупповых отношений. Классификация социальных групп (для самостоятельного изучения). Методы изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальная и социально-психологическая структура в группе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Факторы, определяющие поведение рабочих групп на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: внешние условия, влияющие на группу, ресурсы группы (для самостоятельного изучения). Цели группы (для самостоятельного изучения). Нормы группы (для самостоятельного изучения). Групповое напряжение. Система групповых ожиданий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Статусно-ролевая характеристика группы (для самостоятельного изучения). Взаимодействие в группе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Малая социальная группа (для самостоятельного изучения). Социально-психологическая характеристика малой группы в зависимости от ее численности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Границы малых групп (для самостоятельного изучения). Практические рекомендации по формированию малых групп в зависимости от требований совместной деятельности (для самостоятельного изучения). Социально-психологические свойства малых групп в зависимости от уровня их организованности (для самостоятельного изучения). Лидерство и руководство в малых группах (для самостоятельного изучения). Коллективы на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие коллектива, его признаки и функции (для самостоятельного изучения). Этапы формирования коллектива на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Изучение коллектива (для самостоятельного изучения). Стадии развития коллектива на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мафиозные группы и их происхождение (для самостоятельного изучения). Аппарат управления как социальная группа на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной

деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Социальная организация как социальная система. Возникновение организаций. Строение организаций. Организационная сложность на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Функционирование предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Отношения руководство-подчинение на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управленческие решения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Самоорганизация (для самостоятельного изучения). Управляемость организаций на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Типология организаций сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы организации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Деловые организации (для самостоятельного изучения). Отношения между организациями (для самостоятельного изучения). Организации-союзы (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Личность как субъект управления: руководство и лидерство. Понятие о руководстве и лидерстве. Власть, авторитет менеджера и стили управления. Функции руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стили руководства: авторитарный, демократический, нейтральный (для самостоятельного изучения). Стиль руководства на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и условия его эффективности (для самостоятельного изучения). Эффективность руководства на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Культура общения руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Руководитель и коллектив (для самостоятельного изучения). Авторитет руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для

самостоятельного изучения). Реализация организаторского управленческого комплекса в деятельности руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Выполнение руководителем роли интегратора-координатора (для самостоятельного изучения). Реализация в управленческой деятельности роли коммуникатора (для самостоятельного изучения). Феномен лидерства в системе межличностных отношений (для самостоятельного изучения). Власть и лидерство (для самостоятельного изучения). Прочность власти в современных организациях на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теории и стили лидерства (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Модели организаций. Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Системный подход (для самостоятельного изучения). Основное противоречие управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Психологические законы управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации (для самостоятельного изучения). Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Единство статики и динамики организации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Деформирование информации (для самостоятельного изучения). Цели бизнеса (для самостоятельного изучения). Роль социологии и психологии на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Эффективность современной организации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Увеличение эффективности работы членов команды (для самостоятельного изучения). Конкурентоспособность современной сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Условия конкурентоспособности организации сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Руководство людьми: новые подходы в управлении (для самостоятельного изучения). Трудности управления современными организациями на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Игра в демократию в организациях (для самостоятельного изучения). Бюрократия в управлении (для самостоятельного изучения). Отношения с

конкурентами на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные признаки инновации в области организации и управления (для самостоятельного изучения). Социальная природа управленческих инноваций (для самостоятельного изучения). Управление нововведениями (для самостоятельного изучения). Социологический подход к управленческим нововведениям на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление изменениями на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Модели структурных изменений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Барьеры в движении информации (для самостоятельного изучения). Оценка эффективности деятельности организации и управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управленческая позиция руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее эффективность (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Понятие организационной культуры. Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Усвоение работниками предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта организационной культуры. Сохранение и воспроизводство организационной культуры (для самостоятельного изучения). Роль руководителя в формировании организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Типология организационной культуры (для самостоятельного изучения). Методика диагностики и развития организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Западная и российская организационная культура (для самостоятельного изучения). Организационная патология (для самостоятельного изучения). Управляемость (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Изучение социальной потребности в профессиональной подготовке управленческих кадров – функция социологии управления. Кадровая политика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в условиях рынка. Кадровые службы и их

основные функции на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Роль менеджеров первичного уровня в работе с кадрами на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Изучение и оценка персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Отбор и прием персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Процедура приема и профессиональной ориентации новых работников на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система адаптации персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Обучение и повышение квалификации работников и менеджеров на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные принципы управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Беседа, тестирование, экспертные оценки, деловые игры (для самостоятельного изучения). Результативность труда персонала управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования к менеджеру для его роста на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Планирование карьеры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление деловой карьерой персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Вступление в должность (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Сущность и содержание управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность. Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности стратегий и тактик решения задач управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Научные основы принятия

управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования, предъявляемые к управленческим решениям на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Подходы к принятию решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация принятия решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Приемы мотивирования исполнителей на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Коллективные решения (для самостоятельного изучения). Интуитивные и рациональные решения (для самостоятельного изучения). Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Эффективность решения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Концепция конфликтного общества. Оценка роли конфликта в жизни организации сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Причины их возникновения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Классификация конфликтов (для самостоятельного изучения). Динамика и уровни развития конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Эмоциональная вовлеченность в конфликт на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инцидент и его восприятие (для самостоятельного изучения). Психологические позиции сторон конфликта (для самостоятельного изучения). Субъективная реальность конфликта на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления конфликтами на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы производственных конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность конфликтных ситуаций в сервисных организациях (для самостоятельного изучения). Типы поведения людей в конфликтной ситуации на

предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Способы и правила разрешения конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Деструктивные последствия эгоцентричных представлений о конфликте (для самостоятельного изучения). «Застывание» в конфликте как предпосылка перерастания конфликта в кризис (для самостоятельного изучения). Правила поведения в конфликте на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Понятие ответственности. Субъекты ответственности. Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Долг и совесть (для самостоятельного изучения). Локус контроля (для самостоятельного изучения). Корпоративная социальная ответственность на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные подходы к корпоративной социальной ответственности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Корпоративная совесть на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее проявление в сервисных организациях (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Социологическое исследование как особая форма познания. Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Теоретически и практически ориентированные исследования. Методическая база исследования, его логика (для самостоятельного изучения). Формулирование проблемы исследования (для самостоятельного изучения). Выделение объекта и предмета исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Определение основной цели и задачи исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Предварительный системный анализ объекта исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Выдвижение гипотез на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Общий план исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Прямое наблюдение (для самостоятельного изучения). Документальные

источники, их достоверность (для самостоятельного изучения). Метод и техника контент-анализа (для самостоятельного изучения). Опрос и его разновидности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Интервью (для самостоятельного изучения). Психологические тесты (для самостоятельного изучения). Метод фокус-группы на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальный эксперимент на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Подготовка интервьюеров и проведение опросов. Сбор эмпирических данных по личностным качествам менеджера служб сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Характеристика социально-психологических навыков менеджера и технология их формирования и проявления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Управление как система: понятие, предмет, задачи, методы социологии управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 2. «Социально-психологические проблемы управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие № 3. «Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 4. «Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса в сфере	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	воздушного транспорта»	
5	Практическое занятие № 5. «Структура и потенциал социальной организации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 6. «Социальные роли руководителя организации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 7. «Модели организаций» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 8. «Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 9. «Эффективность управления на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 10. «Культура как личностный компонент членов трудовой организации сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 11. «Изучение социальной потребности в профессиональной подготовке управленческих кадров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 12. «Кадровая политика в условиях рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
10	Практическое занятие № 13. «Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 14. «Сущность конфликтных ситуаций в сервисных организациях на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 15. «Концепция конфликтного общества на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 16. «Основные подходы к корпоративной социальной ответственности на предприятии сервиса в сфере воздушного	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
	транспорта»	
12	Практическое занятие № 17. «Виды ответственности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 18. «Социологическое исследование как особая форма познания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 19. «Теоретически и практически ориентированные исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 20. «Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 21. «Подготовка интервьюеров и проведение опросов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
Итого по дисциплине		42

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «История становления и развития управленческой	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	<p>мысли» 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>	
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте, 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
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные организации и принципы управления ими на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4,</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-9]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	4
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте, 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.	1
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте, 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.	1
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	<p>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>	
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» 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>	1
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» 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>	1
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
Итого по дисциплине		20

Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Немов, Р.С. **Психология**. В 3-х кн. Кн. 1. : Общие основы психологии [Электронный ресурс] : учебник / Р.С. Немов. — Электрон. дан. — Москва : Владос, 2010. — 687 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/96404/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

2 Преображенская А.В. **Социальная психология**: Тексты лекций. Реком. УМО [Текст] / А. В. Преображенская. - СПб. : ГУГА, 2016. - 130с. - ISBN 978-5-4334-0284-3. Количество экземпляров - 30.

б) дополнительная литература:

3 Граждан, В.Д. **Социология управления**: Учеб. для вузов. Реком. УМЦ [Текст]/ В. Д. Граждан. - 2-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2016. – 512 с. - ISBN: 978-5-85971-843-6. Количество экземпляров – 20.

4 Челпанов, Г.И. **Психология**. Основной курс, читанный в Московском университете в 1908-1909 акад. гг. [Электронный ресурс] / Г.И. Челпанов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2013. — 277 с. — ISBN: 978-5-507-34568-7 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/35309> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018)

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

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

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

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

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

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

9 Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sbiblio.co> 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 – зачет (7 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	2	1	—
Практическое занятие 1	1,5	2	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	2	2	—
Практическое занятие 2	1,5	2	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	2	2	—
Практическое занятие 3	1,5	2	3	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	2	3	—
Практическое занятие 4	1,5	2	4	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	2	4	—
Практическое занятие 5	1,5	2	4	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	2	5	—
Практическое занятие 6	1,5	2	5	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	2	6	—
Практическое занятие 7	1,5	2	6	—
Практическое занятие 8	1,5	2	6	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	2	7	—
Практическое занятие 9	1,5	2	7	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	2	8	—

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		
Практическое занятие 10	1,5	2	8	—
Практическое занятие 11	1,5	2	8	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	2	9	—
Практическое занятие 12	1,5	2	9	—
Практическое занятие 13	1,5	2	10	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	2	10	—
Практическое занятие 14	1,5	2	10	—
Практическое занятие 15	1,5	2	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	2	11	—
Практическое занятие 16	1,5	2	12	—
Практическое занятие 17	1,5	2	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	2	12	—
Практическое занятие 18	1,5	2	13	—
Практическое занятие 19	1,5	2	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	2	14	—
Практическое занятие 20	1,5	2	14	—
Практическое занятие 21	1	2	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета				
Количество баллов по БРС		Оценка		

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		
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 – 0,3 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,7 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 балла (по 1 практическому занятию – до 1 балла). Сообщение – до 0,3 балла (по 21 практическому занятию – до 0,8 балла). Устный опрос – до 0,2 балла (по 7 практическому занятию – до 0,1 балла). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балла.

Темы курсовых работ по дисциплине

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте»:

1. Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки.
2. Социально-экономические типы человеческих обществ.
3. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Политология»:

1. Сущность, происхождение и основные трактовки политики.
2. Власть – сущность и основные концепции.
3. Легальность и легитимность власти. Механизмы легитимации.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология»:

1. Человек как предмет познания.
2. Сущность комплексного подхода в исследовании человека.
3. Социальное бытие человека.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Реклама в сфере сервиса на транспорте»:

1. Функции рекламы.
2. Разработка рекламного сообщения.
3. Коммуникационная стратегия.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Интегрированные коммуникации в сфере сервиса»:

1. Информация, коммуникативная среда и сферы коммуникации.
2. Функции менеджера в сфере коммуникаций.
3. Выбор аудиторий и средств коммуникации.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Межличностная коммуникация»:

1. Соотношение понятий коммуникация, общение, взаимодействие.
2. Межличностная коммуникация как специфический уровень социальной коммуникации.
3. Понятие личности в социальной психологии и теории коммуникаций.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Деловое общение персонала»:

1. Мотивационная и контролирующая функция руководителя в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
2. Психологическое определение понятия "общение" в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
3. Основные виды общения.

Вопросы входного контроля по дисциплине «История гражданской авиации»:

1. Социальное, экономическое и политическое развитие СССР в 1965 – 1985 гг.
2. Становление и развитие новой российской государственности в 90-е гг. XX в и начале XXI в.
3. Экономические реформы 90-х годов XX в. и их последствия.

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

Тема 1. Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Цель, задачи, предмет изучения и основное содержание дисциплины, ее роль и место в системе подготовки к последующей деятельности специалиста в сфере управления; построение дисциплины и последовательность сдачи экзамена; рекомендации по самостоятельной работе над учебным материалом

2. Объект и предмет социологии и психологии управления в сервисе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Специфика дисциплины социологии и психологии управления.

4. Связь с другими науками.

Примерные темы сообщений

1. Задача и логика изложения курса «Социология и психология управления в сервисе».

2. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

3. Основы социологических и психологических знаний управления, умения работать в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Основы управления и умения работать в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Тема 2. История становления и развития управленческой мысли

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предыстория науки управления. Первые трактаты об управлении древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля.

2. Теологические концепции управления в средневековых трактатах Аврелия Августина, Фомы Аквинского.

3. Концепции управления эпохи Нового времени в работах Т. Мора, Т. Кампанеллы, Н. Макиавелли.

Примерные темы сообщений

1. Социальные идеи управления в трудах Т. Гоббса, Ш. Монтескье, М. Вольтера, Д. Дидро. Эволюция управленческой мысли.

2. Школы управления: школа научного управления, классическая школа управления, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук, количественная школа управления.

3. Зарождение школы научного менеджмента в XIX - начале XX вв, основные идеи в трудах Ф. Тейлора, Г. Эмерсона, А. Файоля, М. Вебера, Э. Мэйо, Ф. Гилберта (Ф. Джилбрета) Социально-психологические проблемы

управления в работах К. Аржириса, Р. Блейка, Р. Лайкерта, Д. Макгрегора, А. Маслоу, Д. Моутона, А. Фидлера, Ф. Херцберга и др.

Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Понятие о личности и ее социально-психологическая структура.
3. Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Виды отношений в группе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Формы взаимодействия людей в процессе общения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Теории межличностного взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Межличностное общение как социальный процесс.
3. Фазы и уровни общения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Взаимопонимание как цель межличностного общения.
5. Структуры процесса взаимопонимания на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Социально-психологические механизмы взаимопонимания на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Способы установки взаимопонимания на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Психологическая сплоченность в системах управления. Особенности межличностных отношений в организации сервиса.
9. Психологическая совместимость сотрудников, ее формы: срабатываемость, ролевая совместимость, структурная совместимость на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Ролевое поведение, самосознание и самооценка на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Функции социальной роли личности в коллективе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Понятие социально-психологического климата, его составляющие на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

13. Пути оптимизации психологического климата на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

14. Мотивация как фактор управления личностью на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

15. Содержательные и процессуальные теории мотивации.

16. Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

17. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие о группе.

2. Основные направления и методы изучения групп.

3. Методы изучения внутригрупповых отношений.

4. Классификация социальных групп. Методы изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Социальная и социально-психологическая структура в группе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Факторы, определяющие поведение рабочих групп на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: внешние условия, влияющие на группу, ресурсы группы.

7. Цели группы.

Примерные темы сообщений

1. Нормы группы.

2. Групповое напряжение.

3. Система групповых ожиданий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Статусно-ролевая характеристика группы.

5. Взаимодействие в группе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Малая социальная группа.

8. Социально-психологическая характеристика малой группы в зависимости от ее численности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Границы малых групп.

10. Практические рекомендации по формированию малых групп в зависимости от требований совместной деятельности.

11. Социально-психологические свойства малых групп в зависимости от уровня их организованности.

12. Лидерство и руководство в малых группах.

13. Коллективы на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие коллектива, его признаки и функции.

14. Этапы формирования коллектива на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

15. Изучение коллектива.

16. Стадии развития коллектива на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

17. Мафиозные группы и их происхождение.

18. Аппарат управления как социальная группа на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

19. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социальная организация как социальная система.

2. Возникновение организаций. Строение организаций.

3. Организационная сложность на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Функционирование предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Управление на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Отношения руководство-подчинение на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Управленческие решения на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Самоорганизация.

3. Управляемость организаций на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Типология организаций сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Формы организации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Деловые организации.

7. Отношения между организациями.

8. Организации-союзы.

Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Личность как субъект управления: руководство и лидерство.
2. Понятие о руководстве и лидерстве. Власть, авторитет менеджера и стили управления.
3. Функции руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Стили руководства: авторитарный, демократический, нейтральный.

Примерные темы сообщений

1. Стил ь руководства на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и условия его эффективности.
2. Эффективность руководства на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта ения руководителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Руководитель и коллектив.
5. Авторитет руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Реализация организаторского управленческого комплекса в деятельности руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Выполнение руководителем роли интегратора-координатора. Реализация в управленческой деятельности роли коммуникатора.
8. Феномен лидерства в системе межличностных отношений.
9. Власть и лидерство.
10. Прочность власти в современных организациях на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Теории и стили лидерства.

Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Модели организаций.
2. Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Системный подход.
5. Основное противоречие управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Психологические законы управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: закон

неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации.

2. Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Единство статики и динамики организации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Деформирование информации.

4. Цели бизнеса.

5. Роль социологии и психологии на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Эффективность современной организации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Увеличение эффективности работы членов команды.

8. Конкурентоспособность современной сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Условия конкурентоспособности организации сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Руководство людьми: новые подходы в управлении.

11. Трудности управления современными организациями на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Игра в демократию в организациях.

13. Бюрократия в управлении.

14. Отношения с конкурентами на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

15. Основные признаки инновации в области организации и управления.

16. Социальная природа управленческих инноваций.

17. Управление нововведениями.

18. Социологический подход к управленческим нововведениям на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

19. Управление изменениями на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

20. Модели структурных изменений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Барьеры в движении информации.

21. Оценка эффективности деятельности организации и управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

22. Управленческая позиция руководителя на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее эффективность.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль лидерства и руководства в малых группах 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 лидерства и руководства в малых группах, оперируя

знаниями типов и стилей руководства и условий его эффективности по видам деятельности управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

1. Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):
2. Власть, авторитет менеджера и стили управления.
3. Стилль руководства и условия его эффективности.
4. Участие в дискуссии, краткие выступления:
5. Социально-психологические свойства малых групп в зависимости от уровня их организованности.
6. Лидерство и руководство в малых группах.
7. Власть, авторитет менеджера и стили управления.

Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие организационной культуры.
2. Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Усвоение работниками предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта организационной культуры.
4. Сохранение и воспроизводство организационной культуры.
5. Роль руководителя в формировании организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Типология организационной культуры.
2. Методика диагностики и развития организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Западная и российская организационная культура.
4. Организационная патология.
5. Управляемость.

Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Изучение социальной потребности в профессиональной подготовке управленческих кадров – функция социологии управления.
3. Кадровая политика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в условиях рынка.

4. Кадровые службы и их основные функции на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Роль менеджеров первичного уровня в работе с кадрами на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Изучение и оценка персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Отбор и прием персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Процедура приема и профессиональной ориентации новых работников на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Система адаптации персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Обучение и повышение квалификации работников и менеджеров на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Основные принципы управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Беседа, тестирование, экспертные оценки, деловые игры. Результативность труда персонала управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Требования к менеджеру для его роста на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Планирование карьеры на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Управление деловой карьерой персонала на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

11. Вступление в должность.

Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность и содержание управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность.

3. Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Особенности стратегий и тактик решения задач управления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Научные основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Виды управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Требования, предъявляемые к управленческим решениям на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Подходы к принятию решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Мотивация принятия решений на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Приемы мотивирования исполнителей на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Коллективные решения. Интуитивные и рациональные решения.

7. Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Эффективность решения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Концепция конфликтного общества.

3. Оценка роли конфликта в жизни организации сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

4. Причины их возникновения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Классификация конфликтов. Динамика и уровни развития конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Эмоциональная вовлеченность в конфликт на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Инцидент и его восприятие.
2. Психологические позиции сторон конфликта.
3. Субъективная реальность конфликта на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Методы управления конфликтами на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Формы производственных конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Сущность конфликтных ситуаций в сервисных организациях.
7. Типы поведения людей в конфликтной ситуации на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Способы и правила разрешения конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Деструктивные последствия эгоцентричных представлений о конфликте. «Застревание» в конфликте как предпосылка перерастания конфликта в кризис.
10. Правила поведения в конфликте на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие ответственности.
2. Субъекты ответственности.
3. Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Долг и совесть.
2. Локус контроля.
3. Корпоративная социальная ответственность на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Основные подходы к корпоративной социальной ответственности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Корпоративная совесть на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее проявление в сервисных организациях.

Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социологическое исследование как особая форма познания.
2. Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Теоретически и практически ориентированные исследования. Методическая база исследования, его логика.

4. Формулирование проблемы исследования. Выделение объекта и предмета исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Определение основной цели и задачи исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Предварительный системный анализ объекта исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Выдвижение гипотез на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Общий план исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Прямое наблюдение.

5. Документальные источники, их достоверность. Метод и техника контент-анализа.

6. Опрос и его разновидности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Интервью.

7. Психологические тесты.

8. Метод фокус-группы на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Социальный эксперимент на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Подготовка интервьюеров и проведение опросов.

2. Сбор эмпирических данных по личностным качествам менеджера служб сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Характеристика социально-психологических навыков менеджера и технология их формирования и проявления на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Социология и психология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере»

- 1 Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
- 2 Управление как общественное явление.
- 3 Сущность, структура и функции управленческой деятельности.
- 4 Эволюция управленческой мысли.
- 5 Предыстория науки управления.
- 6 Зарождение школы научного менеджмента в XIX - начале XX вв.
- 7 Основные идеи Ф.Тейлора и их современное значение.
- 8 Вклад Г.Эмерсона в теорию и практику управления.
- 9 А. Ю.Файоль - основоположник современной теории менеджмента
- 10 Человеческий фактор в исследованиях Э.Мейо.
- 11 Вклад американских психологов А.Маслоу и Д.МакГрегора в науку управления.
- 12 Вклад российских ученых в становление социологии и психологии управления.
- 13 Советский период в науке управления.
- 14 Культура труда и управления А.К.Гастева.
- 15 Вклад А.Чаянова, Н.Кондратьева, С.Струмилина в науку управления.
- 16 Социальная группа: понятие, классификация, социально-психологическая характеристика.
- 17 Аппарат управления как социальная группа в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
- 18 Роль как функциональная единица в малых группах.
- 19 Групповые нормы и социальный контроль в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
- 20 Социальная организация как система в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
- 21 Типология организаций и их характеристика в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
- 22 Социально-психологические принципы управления организациями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
- 23 Основные тенденции социально-психологического управления в современной России.
- 24 Социально-психологическая характеристика личности.
- 25 Ролевое поведение, самосознание и самооценка.
- 26 Межличностное общение как социальный процесс.

27 Взаимопонимание и его социально-психологические механизмы в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

28 Личность как субъект управления.

29 Социально-психологическая характеристика лидера в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

30 Руководитель и коллектив: характеристика взаимоотношений в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

31 Основные противоречия в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

32 Человеческий фактор в управлении.

33 Роль социологии и психологии в бизнесе.

34 Конкурентоспособность современной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

35 Понятие и основные элементы организационной культуры.

36 Роль руководителя в формировании организационной культуры.

37 Типология организационной культуры и ее характеристика.

38 Корпоративная культура и корпоративная этика в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

39 Административная культура и административная этика в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

40 Команда: понятие, типы, характеристика, эффективность деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

41 Управленческое решение: сущность, содержание, виды и их характеристика.

42 Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

43 Формы и методы групповых дискуссий о принятии решений.

44 Кадровая политика и кадровые службы в условиях рынка на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

45 Оценка деятельности персонала и их продвижение на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

46 Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления.

47 Методы поддержания работоспособности персонала предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

48 Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

49 Методы управления конфликтами на предприятии сервиса на

транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

50 Способы и формы разрешения конфликтов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

51 Социально-психологическая характеристика поведения людей в конфликтной ситуации.

52 Социально-психологическая характеристика переговоров.

53 Понятие и характеристика социальной ответственности.

54 Корпоративная социальная ответственность.

55 Социально-психологические требования к менеджеру по персоналу на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

56 Социально-психологическая характеристика карьеры менеджера на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

57 Особенности управленческой деятельности на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

58 Социальные нормы как фактор предупреждения напряженности в коллективе на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

59 Долг и совесть как условие успеха в управлении коллективом на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

60 Управление персоналом на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как объект социологического анализа.

61 Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

62 Основы организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

63 Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

64 Методы изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

65. Основы управления и умения работать в команде, толерантно восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

66. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

67. Основы социологических и психологических знаний управления, методика работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных,

этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

68 Проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп.

69 Сущность управленческой деятельности, система методов, принципов и функций управления.

70 Уровни управления, основное содержание деятельности руководителей различных уровней управления, особенности управления в сфере сервиса.

71 Основы управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях.

72 Истоки и механизмы социальных конфликтов и методика выработки мер по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса.

73 Социально-психологические закономерности функционирования больших и малых групп людей в интересах повышения конкурентоспособности организации, фирмы, компании.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Социология и психология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере»

1. Вы занимаете определённую должность в организационной структуре предприятия сервиса на воздушном транспорте. Каким образом вы будете работать в команде толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

2. Вы являетесь работником предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом вы организуете контактную зону предприятия сервиса учитывая социально-психологические аспекты.

3. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса авиатранспортной отрасли каким образом вы осуществите процесс сервисной деятельности учитывая основные психологические особенности потребителя.

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 7 семестре к изучению дисциплины «Социология и психология управления сервисной деятельностью 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 «Социология и психология управления сервисной деятельностью 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 «Социология и психология управления сервисной деятельностью 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 социологии и психологии управления.

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 явлений социологии и психологии управления, о способах и средств решения проблем социологии и психологии управления.

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 сообщений;
- подготовку к круглому столу.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Социология и психология управления сервисной деятельностью 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 «Социология и психология управления сервисной деятельностью 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 седьмом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины.