
ПСИХОЛОГИЯ И СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
по освоению дисциплины и планы практических занятий

Учебно-методическое пособие для студентов образовательных организаций высшего образования, обучающихся направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта» (очное и заочное обучение)

Санкт-Петербург
2022

УДК 338; 656.7
ББК 65.37

*Рекомендовано к печати протоколом № 1 кафедры № 2 от 30.08.22 и
Учёным советом ГФ № 1 от 30.08.22*

Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере (учебно-методическое пособие по освоению дисциплины и планы практических занятий): Учебно-методическое пособие / под ред. Кошелевой Т.Н., Бирюковой А.В., Поникаровой И.Д. [Университет ГА]. – СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2022. – 60 с.

ISBN 978-5-907615-46-5

Подготовлено в соответствии с программой дисциплины «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения. Содержит тематический план, методические рекомендации по освоению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, перечень вопросов для подготовки к зачету и экзамену.

Предназначено для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Рецензент:

С. Б. Быстрянец – д. с. н., доцент

ISBN 978-5-907615-46-5

© Кошелева Т.Н., Бирюкова А. В., Поникарова И.Д., 2022
© Издательство НИЦ АРТ, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины.....	5
2. Тематика, планы, рекомендации и литература для подготовки к практическим занятиям	16
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.....	46
4. Самостоятельная работа студентов	48
5. Вопросы и задания для промежуточной аттестации студентов	53
Заключение	57
Список литературы	59

Введение

Сервисная деятельность в сфере транспорта охватывает значительную сферу общественных отношений, связанных с разработкой, производством и предоставлением различных видов транспортных услуг.

Сервисная деятельность в сфере транспорта основана на организации процесса обслуживания, его оптимизации с точки зрения удобства для потребителя. С развитием рыночных отношений в сфере транспорта и появлением свободной рыночной конкуренции, предприятия сферы сервиса все большее внимание уделяют качеству оказания сервисных услуг и ориентации на требования рынка. Успешная деятельность сервисного предприятия во многом определяется грамотностью ведения сервисной политики. В настоящее время качество предоставляемых услуг является для клиентов одним из наиболее важных факторов привлекательности и потребительского выбора в сфере транспорта. А оптимальное соотношение цены и качества сервисного обслуживания на транспорте служит основой для формирования постоянного спроса, а, следовательно, обеспечивает прибыль и стабильное положение транспортного предприятия на рынке услуг. Любая организация, занимающаяся услугами в сфере транспорта, государственная или частная, большая или малая, должна понимать, как управлять такими специфическими их характеристиками, как неосязаемость, неспособность к хранению, изменчивость качества и взаимосвязь производства и потребления. Ключевая проблема в сфере обслуживания на транспорте - возможный разрыв между ожиданием клиента и фактическим восприятием полученной услуги. Её решение - огромная проблема для многих предприятий в сфере организации транспортных услуг. Предлагаемое учебно-методическое пособие будет способствовать решению задач студентами в процессе освоения дисциплины «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» являются: формирование у обучающихся теоретических основ, практических форм и методов принятия плановых и управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по социологии и психологии управления в сервисе; ознакомление обучающихся с основными теориями управления; формирование у обучающихся знаний о человеке, его сущности управленческой деятельности, методах и формах управления; изучение места и роли управленческой деятельности в профессиональной работе специалистов сервиса; освоение методологических подходов к изучению личности объекта и субъекта управления; формирование базовых представлений об индивидуальных физиологических, социальных и психологических особенностях человека.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство обучающихся с механизмами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- знакомство обучающихся с механизмами управления своим временем, формирования траектории саморазвития;
- знакомство обучающихся с механизмами реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования;
- знакомство обучающихся с видами клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг;
- знакомство обучающихся с методами разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;
- знакомство обучающихся с методами совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;
- знакомство обучающихся с видами материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, с методами переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий;
- знакомство обучающихся с методами разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства;

Дисциплина «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» обеспечивает подготовку выпускника к сервисным типам задач профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины: «Социология».

Дисциплина «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» является обеспечивающей для изучения дисциплин: «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта».

Дисциплина изучается в 4 и 5 семестре.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	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 ¹ _{УК-6}	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД ² _{УК-6}	Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития
ИД ³ _{УК-6}	Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	законодательных актов и правовых норм
ИД ¹ _{ПК-1}	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг
ИД ² _{ПК-1}	Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ³ _{ПК-1}	Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
ПК-3	Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг
ИД ¹ _{ПК-3}	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий;
ИД ² _{ПК-3}	Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД¹_{УК-6}); методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД²_{УК-6}); методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД³_{УК-6});

- механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД¹_{ПК-1}); методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (ИД²_{ПК-1}); методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД³_{ПК-1});

- алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД¹_{ПК-3}); методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД²_{ПК-3});

Уметь:

- применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД¹_{УК-6}); применять методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД²_{УК-6}); применять методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД³_{УК-6});

- применять механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД¹_{ПК-1}); применять методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (ИД²_{ПК-1}); применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД³_{ПК-1});

- применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД¹_{ПК-3}); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД²_{ПК-3});

Владеть:

- способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД¹_{УК-6}); способностью применять методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД²_{УК-6}); способностью применять методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД³_{УК-6});

- способностью применять механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД¹_{ПК-1}); способностью применять методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (ИД²_{ПК-1}); способностью применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД³_{ПК-1});

- способностью применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД¹_{ПК-3}); способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД²_{ПК-3}).

Содержание дисциплины

Тема 1. Объект, предмет и задачи психологии и социологии управления на предприятии сервиса на транспорте

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 психологии и социологии управления в сервисе на транспорте. Специфика дисциплины психологии и социологии управления. Связь с другими науками (для самостоятельного изучения). Задача и логика изложения курса «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (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. Арджириса, Р. Блейка, Р. Лайкерта, Д. Макгрегора, А. Маслоу, Д. Моутона, А. Фидлера, Ф. Херцберга и др. (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте

Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте. Понятие о личности и ее социально-психологическая структура. Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте. Виды отношений в группе на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Формы взаимодействия людей в процессе общения на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Теории межличностного взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Межличностное общение как социальный процесс (для самостоятельного изучения). Фазы и уровни общения на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Взаимопонимание как цель межличностного общения (для самостоятельного изучения). Структуры процесса взаимопонимания на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских

отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте

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 (для самостоятельного изучения). Социальная и социально-психологическая структура в группе на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Факторы, определяющие поведение рабочих групп на предприятии сервиса на транспорте: 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 (для самостоятельного изучения). Статусно-ролевая характеристика группы (для самостоятельного изучения). Взаимодействие в группе на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Малая социальная группа (для самостоятельного изучения). Социально-психологическая характеристика малой группы в зависимости от ее численности на предприятии сервиса на транспорте (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 (для самостоятельного изучения). Понятие коллектива, его признаки и функции (для самостоятельного изучения). Этапы формирования коллектива на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Изучение коллектива (для самостоятельного изучения). Стадии развития коллектива на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Мафиозные группы и их происхождение (для самостоятельного изучения). Аппарат управления как социальная группа на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими на транспорте

Социальная организация как социальная система. Возникновение организаций. Строение организаций. Организационная сложность на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Функционирование предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Управление на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Отношения руководство-подчинение на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Управленческие решения на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Самоорганизация (для самостоятельного изучения). Управляемость организаций на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Типология организаций сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Формы организации на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Деловые организации (для самостоятельного изучения). Отношения между организациями (для самостоятельного изучения). Организации-союзы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте

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 (для самостоятельного изучения). Стили руководства: авторитарный, демократический, нейтральный (для самостоятельного изучения). Стилль руководства на предприятии сервиса на транспорте и условия его эффективности (для самостоятельного изучения). Эффективность руководства на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Культура общения руководителя на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Руководитель и коллектив (для самостоятельного изучения). Авторитет руководителя на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Реализация организаторского управленческого комплекса в деятельности руководителя на предприятии сервиса на транспорте (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 (для самостоятельного изучения). Теории и стили лидерства (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных

актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте

Модели организаций. Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса на транспорте. Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте. Системный подход (для самостоятельного изучения). Основное противоречие управления на предприятии сервиса на транспорте. Психологические законы управления на предприятии сервиса в сфере транспорта: закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации. Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте. Единство статичности и динамики организации на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Деформирование информации (для самостоятельного изучения). Цели бизнеса (для самостоятельного изучения). Роль социологии и психологии на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Эффективность современной организации на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Увеличение эффективности работы членов команды (для самостоятельного изучения). Конкурентоспособность современной сервисной организации на транспорте (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 (для самостоятельного изучения). Игра в демократию в организациях (для самостоятельного изучения). Бюрократия в управлении (для самостоятельного изучения). Отношения с конкурентами на транспорте (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 (для самостоятельного изучения). Управление изменениями на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Модели структурных изменений на предприятии сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Барьеры в движении информации (для самостоятельного изучения). Оценка эффективности деятельности организации и управления на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Управленческая позиция руководителя на предприятии сервиса на транспорте и ее эффективность (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте

Понятие организационной культуры. Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте. Усвоение работниками предприятия сервиса в сфере транспорта организационной культуры. Сохранение и воспроизводство организационной культуры (для самостоятельного изучения). Роль руководителя в формировании организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Типология организационной культуры (для самостоятельного изучения). Методика диагностики и развития организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Западная и российская организационная культура (для самостоятельного изучения). Организационная патология (для самостоятельного изучения). Управляемость (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте

Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса на транспорте. Изучение социальной потребности в профессиональной подготовке управленческих кадров – функция социологии управления. Кадровая политика на предприятии сервиса на транспорте в условиях рынка. Кадровые службы и их основные функции на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Роль менеджеров первичного уровня в работе с кадрами на предприятии сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Изучение и оценка персонала на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Отбор и прием персонала на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Процедура приема и профессиональной ориентации новых работников на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Система адаптации персонала на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Обучение и повышение квалификации работников и менеджеров на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные принципы управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Беседа, тестирование, экспертные оценки, деловые игры (для самостоятельного изучения). Результативность труда персонала управления на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Требования к менеджеру для его роста на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Планирование карьеры на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Управление деловой карьерой персонала на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Вступление в должность (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения

клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте

Сущность и содержание управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте. Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность. Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте. Особенности стратегий и тактик решения задач управления на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Научные основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Виды управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Требования, предъявляемые к управленческим решениям на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Подходы к принятию решений на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Мотивация принятия решений на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Приемы мотивирования исполнителей на предприятии сервиса на транспорте (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 (для самостоятельного изучения). Эффективность решения на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте

Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте. Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса в сфере транспорта. Концепция конфликтного общества. Оценка роли конфликта в жизни организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Причины их возникновения на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Классификация конфликтов (для самостоятельного изучения). Динамика и уровни развития конфликтов на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Эмоциональная вовлеченность в конфликт на предприятии сервиса на транспорте (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 (для самостоятельного изучения). Методы управления конфликтами на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Формы производственных конфликтов на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Сущность конфликтных ситуаций в сервисных организациях (для самостоятельного изучения). Типы поведения людей в конфликтной ситуации на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы и правила разрешения конфликтов на предприятии сервиса на транспорте (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 (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте

Понятие ответственности. Субъекты ответственности. Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте. Долг и совесть (для самостоятельного изучения). Лocus контроля (для самостоятельного изучения). Корпоративная социальная ответственность на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные подходы к корпоративной социальной ответственности на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Корпоративная совесть на предприятии сервиса на транспорте и ее проявление в сервисных организациях (для самостоятельного изучения). Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте,

взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте

Социологическое исследование как особая форма познания. Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте. 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 (для самостоятельного изучения). Определение основной цели и задачи исследования на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Предварительный системный анализ объекта исследования на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Выдвижение гипотез на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Общий план исследования на предприятии сервиса на транспорте (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 (для самостоятельного изучения). Интервью (для самостоятельного изучения). Психологические тесты (для самостоятельного изучения). Метод фокус-группы на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Социальный эксперимент на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте

Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте. Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте. Подготовка интервьюеров и проведение опросов. Сбор эмпирических данных по личностным качествам менеджера служб сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Характеристика социально-психологических навыков менеджера и технология их формирования и проявления на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для

самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

2. ТЕМАТИКА, ПЛАНЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
1	Практическое занятие № 1. «Объект и предмет психологии и социологии управления в сервисе на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
1	Практическое занятие № 2. «Задачи психологии и социологии управления на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 3. «Первые трактаты об управлении древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 4. «Теологические концепции управления в средневековых трактатах Аврелия Августина» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 5. «Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 6. «Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 7. «Основные направления и методы изучения групп» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 8. «Методы изучения внутригрупповых отношений» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 9. «Социальная организация как социальная система» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 10. «Возникновение организаций» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 11. «Личность как субъект управления: руководство и лидерство» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 12. «Власть, авторитет менеджера и стили управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 13. «Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 14. «Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 15. «Психологические законы управления на предприятии сервиса в сфере транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
7	Практическое занятие № 16. «Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте» Подготовка к круглому столу Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого за семестр 4		32
Семестр 5		
8	Практическое занятие № 17. «Понятие организационной культуры» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 18. «Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 19. «Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 20. «Кадровая политика на предприятии сервиса на транспорте в условиях рынка» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 21. «Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 22. «Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 23. «Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 24. «Концепция конфликтного общества» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 25. «Понятие ответственности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 26. «Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 27. «Социологическое исследование как особая форма познания» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 28. «Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 29. «Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 30. «Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого за семестр 5		28
Итого по дисциплине		60

Заочное

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Курс 2 (семестр 4)		
1	Практическое занятие № 1. «Объект и предмет психологии и социологии управления в сервисе на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
1	Практическое занятие № 2. «Задачи психологии и социологии управления на	0,285

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	предприятия сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
2	Практическое занятие № 3. «Первые трактаты об управлении древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
2	Практическое занятие № 4. «Теологические концепции управления в средневековых трактатах Аврелия Августина» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
3	Практическое занятие № 5. «Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
3	Практическое занятие № 6. «Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
4	Практическое занятие № 7. «Основные направления и методы изучения групп» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
4	Практическое занятие № 8. «Методы изучения внутригрупповых отношений» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
5	Практическое занятие № 9. «Социальная организация как социальная система» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
5	Практическое занятие № 10. «Возникновение организаций» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
6	Практическое занятие № 11. «Личность как субъект управления: руководство и лидерство» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
6	Практическое занятие № 12. «Власть, авторитет менеджера и стили управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
7	Практическое занятие № 13. «Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,145
7	Практическое занятие № 14. «Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,145
7	Практическое занятие № 15. «Психологические законы управления на предприятии сервиса в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,145
7	Практическое занятие № 16. «Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,145
Итого за курс 2 (семестр 4)		4
Курс 3 (семестр 5)		
8	Практическое занятие № 17. «Понятие организационной культуры» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
8	Практическое занятие № 18. «Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
9	Практическое занятие № 19. «Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
9	Практическое занятие № 20. «Кадровая политика на предприятии сервиса на транспорте в условиях рынка» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
10	Практическое занятие № 21. «Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность»	0,285

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
10	Практическое занятие № 22. «Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
11	Практическое занятие № 23. «Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
11	Практическое занятие № 24. «Концепция конфликтного общества» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
12	Практическое занятие № 25. «Понятие ответственности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
12	Практическое занятие № 26. «Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
13	Практическое занятие № 27. «Социологическое исследование как особая форма познания» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
13	Практическое занятие № 28. «Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
14	Практическое занятие № 29. «Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,29
14	Практическое занятие № 30. «Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,29
Итого за курс 3 (семестр 5)		4
Итого по дисциплине		8

Очное и заочное обучение

Курс 2 (семестр 4)

Практическое занятие № 1 (по теме № 1). - «Объект и предмет психологии и социологии управления в сервисе на транспорте»

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 психологии и социологии управления в сервисе на транспорте.
3. Специфика дисциплины психологии и социологии управления.

Примерные темы сообщений

1. Задача и логика изложения курса «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».
2. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
3. Основы психологических и социологических знаний процесса управления, траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
4. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп.
5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом специфики психологии и социологии в процессе управления в конкретной организации.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 **Психология делового общения : учебник и практикум для вузов** / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 2 (по теме № 1). - «Задачи психологии и социологии управления на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Связь с другими науками.
2. Цифровая мобильность населения.

Примерные темы сообщений

1. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
2. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
3. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
4. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
5. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
6. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом специфики психологии и социологии в процессе управления в конкретной организации.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. —

(Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 **Психология делового общения : учебник и практикум для вузов** / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 3 (по теме № 2). - «Первые трактаты об управлении древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

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)

4. Социально-психологические проблемы управления в работах К. Арджириса, Р. Блейка, Р. Лайкерта, Д. Макгрегора, А. Маслоу, Д. Моутона, А. Фидлера, Ф. Херцберга и др.

5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизмы управления своим временем с учетом концепции управления эпохи Нового времени.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 4 (по теме № 2). - «Теологические концепции управления в средневековых трактатах Аврелия Августина»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

2. Концепции управления эпохи Нового времени в работах Т. Мора, Т. Кампанеллы, Н. Макиавелли.
Примерные темы сообщений

1. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

2. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

3. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

4. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

5. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

6. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизмы управления своим временем с учетом концепции управления эпохи Нового времени.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 5 (по теме № 3). - «Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте.
2. Понятие о личности и ее социально-психологическая структура.
3. Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Теории межличностного взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте.
2. Межличностное общение как социальный процесс.
3. Фазы и уровни общения на предприятии сервиса на транспорте.
4. Взаимопонимание как цель межличностного общения.
5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом характеристики основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 6 (по теме № 3). - «Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Виды отношений в группе на предприятии сервиса на транспорте.
2. Формы взаимодействия людей в процессе общения на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
2. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

3. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

4. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

5. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

6. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом характеристики основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 7 (по теме № 4). - «Основные направления и методы изучения групп»

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.

Примерные темы сообщений

1. Нормы группы.
2. Групповое напряжение.
3. Система групповых ожиданий на предприятии сервиса на транспорте.
4. Статусно-ролевая характеристика группы.
5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
7. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

8. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

9. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

10. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

11. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

12. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

13. Взаимодействие в группе на предприятии сервиса на транспорте.

14. Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса на транспорте.

15. Малая социальная группа.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с учетом социальной и социально-психологической структуры в группе на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 8 (по теме № 4). - «Методы изучения внутригрупповых отношений»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Методы изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.

2. Социальная и социально-психологическая структура в группе на предприятии сервиса на транспорте.

3. Факторы, определяющие поведение рабочих групп на предприятии сервиса на транспорте: внешние условия, влияющие на группу, ресурсы группы.

4. Цели группы.

Примерные темы сообщений

1. Социально-психологическая характеристика малой группы в зависимости от ее численности на предприятии сервиса на транспорте.
2. Границы малых групп.
3. Практические рекомендации по формированию малых групп в зависимости от требований совместной деятельности.
4. Социально-психологические свойства малых групп в зависимости от уровня их организованности.
5. Лидерство и руководство в малых группах.
6. Коллективы на предприятии сервиса на транспорте. Понятие коллектива, его признаки и функции.
7. Этапы формирования коллектива на предприятии сервиса на транспорте.
8. Изучение коллектива.
9. Стадии развития коллектива на предприятии сервиса на транспорте.
10. Мафиозные группы и их происхождение.
11. Аппарат управления как социальная группа на предприятии сервиса на транспорте.
12. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.
13. Механизм предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
14. Механизм организации процесса обслуживания потребителей с учетом психологических и социологических знаний на основе применения законодательных актов и правовых норм.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с учетом социальной и социально-психологической структуры в группе на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

- 1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).
- 2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).
- 3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).
- 4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).
- 5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).
- 6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).
- 7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021)

Практическое занятие № 9 (по теме № 5). - «Социальная организация как социальная система»

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.

Примерные темы сообщений

1. Управленческие решения на предприятии сервиса в сфере транспорта.
2. Самоорганизация.
3. Управляемость организаций на предприятии сервиса на транспорте.
4. Типология организаций сервиса на транспорте.
5. Формы организации на предприятии сервиса на транспорте.
6. Деловые организации.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы переговоров с клиентами по претензионным случаям с учетом организационной сложности на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 10 (по теме № 5). - «Возникновение организаций»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Функционирование предприятия сервиса на транспорте.
2. Управление на предприятии сервиса на транспорте.
3. Отношения руководство-подчинение на предприятии сервиса в сфере транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Отношения между организациями.
2. Организации-союзы.
3. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
4. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
5. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
6. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
7. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
8. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

10. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы переговоров с клиентами по претензионным случаям с учетом организационной сложности на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хямяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 11 (по теме № 6). - «Личность как субъект управления: руководство и лидерство»

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.

Примерные темы сообщений

1. Стиль руководства на предприятии сервиса на транспорте и условия его эффективности.

2. Эффективность руководства на предприятии сервиса на транспорте.

3. Руководитель и коллектив.

4. Авторитет руководителя на предприятии сервиса на транспорте.

5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

7. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

8. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

9. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

10. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с учетом функций руководителя на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 12 (по теме № 6). - «Власть, авторитет менеджера и стили управления»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Функции руководителя на предприятии сервиса на транспорте.
2. Стили руководства: авторитарный, демократический, нейтральный.

Примерные темы сообщений

1. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

2. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

3. Реализация организаторского управленческого комплекса в деятельности руководителя на предприятии сервиса на транспорте.

4. Особенности управления в формальных и неформальных структурах групп на предприятии сервиса на транспорте.

5. Выполнение руководителем роли интегратора-координатора.

6. Реализация в управленческой деятельности роли коммуникатора.

7. Феномен лидерства в системе межличностных отношений.

8. Власть и лидерство.

9. Прочность власти в современных организациях на предприятиях сервиса на транспорте.

10. Теории и стили лидерства.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с учетом функций руководителя на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021)

Практическое занятие № 13 (по теме № 7). - «Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Модели организаций.

Примерные темы сообщений

1. Психологические законы управления на предприятии сервиса на транспорте: закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации.

2. Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте.

3. Единство статики и динамики организации на предприятии сервиса на транспорте.

3. Деформирование информации.

4. Цели бизнеса.

5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

7. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

8. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом характера организационных изменений на предприятии сервиса на транспорте

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 14 (по теме № 7). - «Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса на транспорте.
2. Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

2. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

3. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

4. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

5. Роль социологии и психологии на предприятии сервиса на транспорте.

6. Эффективность современной организации на предприятии сервиса на транспорте.

7. Увеличение эффективности работы членов команды.

8. Конкурентоспособность современной сервисной организации на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом характера организационных изменений на предприятии сервиса на транспорте

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование).

образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 15 (по теме № 7). - «Психологические законы управления на предприятии сервиса в сфере транспорта»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Системный подход.

Примерные темы сообщений

1. Условия конкурентоспособности организации сервиса на транспорте.

2. Руководство людьми: новые подходы в управлении.

3. Трудности управления современными организациями на предприятии сервиса на транспорте.

4. Игра в демократию в организациях.

5. Бюрократия в управлении.

6. Отношения с конкурентами на транспорте.

7. Основные признаки инновации в области организации и управления.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом характера организационных изменений на предприятии сервиса на транспорте

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 16 (по теме № 7). - «Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Основное противоречие управления на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Социальная природа управленческих инноваций.
2. Управление нововведениями.
3. Социологический подход к управленческим нововведениям на предприятии сервиса на транспорте.
4. Управление изменениями на предприятии сервиса на транспорте.
5. Модели структурных изменений на предприятии сервиса на транспорте. Барьеры в движении информации.
6. Оценка эффективности деятельности организации и управления на предприятии сервиса на транспорте.
7. Управленческая позиция руководителя на предприятии сервиса на транспорте 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. Стиль 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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом характера организационных изменений на предприятии сервиса на транспорте

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. —

193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Курс 3 (семестр 5)

Практическое занятие № 17 (по теме № 8). - «Понятие организационной культуры»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие организационной культуры.
2. Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте.
3. Усвоение работниками предприятия сервиса на транспорте организационной культуры.

Примерные темы сообщений

1. Типология организационной культуры.
2. Методика диагностики и развития организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте.
3. Западная и российская организационная культура.
4. Организационная патология.
5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с учетом основных элементов организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021)

Практическое занятие № 18 (по теме № 8). - «Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Сохранение и воспроизводство организационной культуры.

2. Роль руководителя в формировании организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
2. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
3. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
4. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
5. Виды материальных ресурсов, оборотования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
6. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства
7. Управляемость.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с учетом основных элементов организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021)

Практическое занятие № 19 (по теме № 9). - «Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

Примерные темы сообщений

1. Отбор и прием персонала на предприятии сервиса на транспорте.

2. Процедура приема и профессиональной ориентации новых работников на предприятии сервиса на транспорте.
3. Система адаптации персонала на предприятии сервиса на транспорте.
4. Обучение и повышение квалификации работников и менеджеров на предприятии сервиса на транспорте.
5. Основные принципы управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте.
6. Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления на предприятии сервиса на транспорте.
7. Беседа, тестирование, экспертные оценки, деловые игры. Результативность труда персонала управления на предприятии сервиса на транспорте.
8. Требования к менеджеру для его роста на предприятии сервиса на транспорте.
9. Планирование карьеры на предприятии сервиса на транспорте.
10. Управление деловой карьерой персонала на предприятии сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите требования к видам материальных ресурсов, к оборудованию для осуществления процесса сервиса с учетом кадровой политики на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021)

Практическое занятие № 20 (по теме № 9). - «Кадровая политика на предприятии сервиса на транспорте в условиях рынка»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Кадровые службы и их основные функции на предприятии сервиса на транспорте.
2. Роль менеджеров первичного уровня в работе с кадрами на предприятии сервиса на транспорте.
3. Изучение и оценка персонала на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Вступление в должность.
2. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
3. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
4. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
5. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

6. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

7. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

8. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите требования к видам материальных ресурсов, к оборудованию для осуществления процесса сервиса с учетом кадровой политики на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 21 (по теме № 10). - «Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Сущность и содержание управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте.
2. Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность.

Примерные темы сообщений

1. Виды управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте.
2. Требования, предъявляемые к управленческим решениям на предприятии сервиса на транспорте.
3. Подходы к принятию решений на предприятии сервиса на транспорте.
4. Мотивация принятия решений на предприятии сервиса на транспорте.
5. Приемы мотивирования исполнителей на предприятии сервиса на транспорте.
6. Коллективные решения. Интуитивные и рациональные решения.
7. Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте.
8. Эффективность решения на предприятии сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития с учетом особенностей управленческих решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 22 (по теме № 10). - «Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте.

2. Особенности стратегий и тактик решения задач управления на предприятии сервиса на транспорте.

3. Научные основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

2. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

3. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

4. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

5. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

6. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

7. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

8. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития с учетом особенностей управленческих решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 23 (по теме № 11). - «Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса в сфере транспорта»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.
2. Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте.

Концепция конфликтного общества.

3. Оценка роли конфликта в жизни организации сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

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

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 24 (по теме № 11). - «Концепция конфликтного общества»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Причины их возникновения на предприятии сервиса на транспорте.
2. Классификация конфликтов. Динамика и уровни развития конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.

3. Эмоциональная вовлеченность в конфликт на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Правила поведения в конфликте на предприятии сервиса на транспорте.
2. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
3. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
4. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
5. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
6. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
7. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
8. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
9. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом особенностей конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 25 (по теме № 12). - «Понятие ответственности»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие ответственности.
2. Субъекты ответственности.

Примерные темы сообщений

1. Долг и совесть.
2. Локус контроля.
3. Корпоративная социальная ответственность на предприятии сервиса на транспорте.
4. Основные подходы к корпоративной социальной ответственности на предприятии сервиса на транспорте.
5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом видов ответственности на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 26 (по теме № 12). - «Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

2. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

3. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

4. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

5. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

6. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом видов ответственности на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 27 (по теме № 13). - «Социологическое исследование как особая форма познания»

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.

Примерные темы сообщений

1. Определение основной цели и задачи исследования на предприятии сервиса на транспорте.
2. Предварительный системный анализ объекта исследования на предприятии сервиса на транспорте.
3. Выдвижение гипотез на предприятии сервиса на транспорте.
4. Общий план исследования на предприятии сервиса на транспорте. Прямое наблюдение.
5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
7. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
8. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом сформулированной конкретной проблемы исследования.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 28 (по теме № 13). - «Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Теоретически и практически ориентированные исследования. Методическая база исследования, его логика.
2. Формулирование проблемы исследования. Выделение объекта и предмета исследования на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

2. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

3. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

4. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

5. Опрос и его разновидности на предприятии сервиса на транспорте. Интервью.

6. Психологические тесты.

7. Метод фокус-группы на предприятии сервиса на транспорте.

8. Социальный эксперимент на предприятии сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом сформулированной конкретной проблемы исследования.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 29 (по теме № 14). - «Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Подготовка интервьюеров и проведение опросов.

2. Сбор эмпирических данных по личностным качествам менеджера служб сервиса на транспорте.

3. Характеристика социально-психологических навыков менеджера и технология их формирования и проявления на предприятии сервиса на транспорте.

5. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

6. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте с учетом сформулированных конкретных программы, целей, задач и гипотезы исследования.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Практическое занятие № 30 (по теме № 14). - «Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

2. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

3. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

4. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

5. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

6. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте с учетом сформулированных конкретных программы, целей, задач и гипотезы исследования.

Литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Введение. Общие методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям

Цель проведения практических занятий по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

Практические занятия по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» могут проходить в различных формах: собеседование, организация «Круглого стола», использование системы сообщений и творческих дискуссий. Поскольку одну из важных задач преподавания «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» составляет развитие самостоятельного современного мышления, на практических занятиях обязательно следует использовать новейшие материалы из официальных государственных изданий средств массовой информации, решая задачи, использовать компьютерные программы и др.

Как правило, практические занятия по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы проблемного занятия. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;

- устных сообщений с последующим их обсуждением;

- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и представленных студентами группы до практических занятий, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по сообщению.

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере»

Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении сообщений (до 5 мин.).

Выступление на практическом занятии по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» должно удовлетворять следующим требованиям: в нем

излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Готовиться к практическому занятию по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» надо не накануне, а заблаговременно. Самостоятельная работа студентов должна начинаться с ознакомления с планом практического занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к практическому занятию, рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала к практическому занятию следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Подобрав, отработав материал по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии, для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

Уметь читать рекомендованную литературу не значит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

Выписки (тезисы) – это, как правило, письменное цитирование важных мест монографий, статей (другое) или краткое изложение мыслей автора.

Аннотация – краткое обобщение содержания работы (узловых, простых вопросов работы).

Конспект – наиболее сложная по форме запись, при составлении которой у студентов возникают наибольшие трудности. Составление конспекта вырабатывает навыки письменного изложения рассматриваемых вопросов, четко формулировать мысли и четко их излагать. Конспект произведения это его развернутые тезисы, которые содержат доказательства. Конспекты могут быть текстуальными и тематическими. В первом случае прослеживается план изложения материала, во втором – содержание темы.

Для конспектирования существуют следующие правила:

Прежде всего, обязательно указываются выходные данные источника или наименование произведения, год и место его издания, количество страниц.

Обязательно оставляется место для последующих уточнений и дополнений широкие поля конспекта.

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

Записывается только самое главное, ясным и четким почерком, сокращения слов следует избегать.

Необходимо выделять отдельные, наиболее важные положения (подчеркивать цветными карандашами, маркерами, выделять печатными буквами и т.п.).

В тематический конспект включаются выписки и тезисы из одного или нескольких произведений, посвященные одной и той же проблеме.

Самостоятельность студентов в овладении учебным материалом проявляется в творческом обсуждении этих вопросов во время аудиторных занятий, высказывая свое мнение, анализируя прочитанное, подкрепляя учебный материал примерами из жизни, студенты глубже осмысливают и закрепляют его в памяти.

Проверка усвоения изученного материала также осуществляется в ходе практических занятий. С этой целью преподаватели периодически проводят 10-15 минутные письменные контрольные работы. Они проводятся, как правило, по вопросам рассматриваемой на практическом занятии темы и студенты о них заранее не предупреждаются. Результаты контрольных работ учитываются в журнале текущей успеваемости. По итогам изучения тем программы обязательно проводится рубежный контроль в форме письменных контрольных работ по всем изученным темам с обязательной их оценкой, оценка текущего контроля обязательно учитывается при устном зачете и зачете с оценкой по итогам курса.

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

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;

- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;

- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

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

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

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

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

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

В процессе углубленного чтения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов практического занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов практического занятия и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к зачету или зачету с оценкой и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

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

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
Семестр 4		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Объект, предмет и задачи психологии и социологии управления 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «История становления и развития управленческой 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Групповая деятельность в системах управления 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные организации и принципы управления ими 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте» 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	8
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	12
Итого за семестр 4		51
Семестр 5		
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте» 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте» 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте» 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальная ответственность менеджера 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте» 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	5
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте» 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. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	5
Итого за семестр 5		30
Итого по дисциплине		81

Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Курс 2 (семестр 4)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Объект, предмет и задачи психологии и социологии управления на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «История становления и развития управленческой мысли» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].	14

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные организации и принципы управления ими на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
Итого за курс 2 (семестр 4)		98
Курс 3 (семестр 5)		
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,3
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,3
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,3
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,3
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для	13,3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,2
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,3
Итого за курс 3 (семестр 5)		93
Итого по дисциплине		191

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине
«ПСИХОЛОГИЯ И СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В
ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ»**

(заочное обучение)

Курс 2 (семестр 4)

1. Советский период в науке управления.
2. Культура труда и управления А.К.Гастева.
3. Вклад А.Чаянова, Н.Кондратьева, С.Струмилина в науку управления.
4. Социальная группа: понятие, классификация, социально-психологическая характеристика.
5. Аппарат управления как социальная группа в процессе сервисной деятельности на транспорте.
6. Роль как функциональная единица в малых группах.
7. Групповые нормы и социальный контроль в процессе сервисной деятельности на транспорте.
8. Социальная организация как система в процессе сервисной деятельности на транспорте.
9. Типология организаций и их характеристика в процессе сервисной деятельности на транспорте.
10. Социально-психологические принципы управления организациями на транспорте.
11. Основные тенденции социально-психологического управления в современной России.
12. Социально-психологическая характеристика личности.
13. Ролевое поведение, самосознание и самооценка.
14. Межличностное общение как социальный процесс.
15. Взаимопонимание и его социально-психологические механизмы в процессе сервисной деятельности на транспорте.
16. Личность как субъект управления.
17. Социально-психологическая характеристика лидера в процессе сервисной деятельности на транспорте.
18. Руководитель и коллектив: характеристика взаимоотношений в процессе сервисной деятельности на транспорте.
19. Основные противоречия в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
20. Человеческий фактор в управлении.
21. Роль социологии и психологии в бизнесе.

Курс 3 (семестр 5)

1. Аппарат управления как социальная группа в процессе сервисной деятельности на транспорте.
2. Роль как функциональная единица в малых группах.
3. Групповые нормы и социальный контроль в процессе сервисной деятельности на транспорте.
4. Социальная организация как система в процессе сервисной деятельности на транспорте.
5. Типология организаций и их характеристика в процессе сервисной деятельности на транспорте.

6. Социально-психологические принципы управления организациями на транспорте.
7. Основные тенденции социально-психологического управления в современной России.
8. Социально-психологическая характеристика личности.
9. Ролевое поведение, самосознание и самооценка.
10. Межличностное общение как социальный процесс.
11. Взаимопонимание и его социально-психологические механизмы в процессе сервисной деятельности на транспорте.
12. Личность как субъект управления.
13. Социально-психологическая характеристика лидера в процессе сервисной деятельности на транспорте.
14. Руководитель и коллектив: характеристика взаимоотношений в процессе сервисной деятельности на транспорте.
15. Основные противоречия в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
16. Человеческий фактор в управлении.
17. Роль социологии и психологии в бизнесе.
18. Конкурентоспособность современной организации на транспорте.
19. Понятие и основные элементы организационной культуры.
20. Роль руководителя в формировании организационной культуры.
21. Типология организационной культуры и ее характеристика.
22. Корпоративная культура и корпоративная этика в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
23. Административная культура и административная этика в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
24. Команда: понятие, типы, характеристика, эффективность деятельности на транспорте.
25. Управленческое решение: сущность, содержание, виды и их характеристика.
26. Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте.
27. Формы и методы групповых дискуссий о принятии решений.
28. Кадровая политика и кадровые службы в условиях рынка на предприятии сервиса на транспорте.
29. Оценка деятельности персонала и их продвижение на предприятии сервиса на транспорте.
30. Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления.

5. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ И СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ»

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

- 26 Ролевое поведение, самосознание и самооценка.
- 27 Межличностное общение как социальный процесс.
- 28 Взаимопонимание и его социально-психологические механизмы в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 29 Личность как субъект управления.
- 30 Социально-психологическая характеристика лидера в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 31 Руководитель и коллектив: характеристика взаимоотношений в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 32 Основные противоречия в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
- 33 Человеческий фактор в управлении.
- 34 Роль социологии и психологии в бизнесе.
- 35 Конкурентоспособность современной организации на транспорте.
- 36 Основы психологических и социологических знаний процесса управления, траектория саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
- 37 Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
- 38 Проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп.
- 39 Сущность управленческой деятельности, систему методов, принципов и функций управления с учетом психологических и социологических знаний.
- 40 Истоки и механизмы социальных конфликтов и методика выработки мер по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса.
- 41 Социально-психологические закономерности функционирования больших и малых групп людей в интересах повышения конкурентоспособности организации, фирмы, компании.
- 42 Методика исследования рынка, механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов с учетом психологических и социологических знаний.
- 43 Основные психологические и социологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 44 Механизм предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
- 45 Механизм организации процесса обслуживания потребителей с учетом психологических и социологических знаний на основе применения законодательных актов и правовых норм.
- 46 Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
- 47 Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
- 48 Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
- 49 Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
- 50 Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
- 51 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
- 52 Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
- 53 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ И СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ»

- 1 Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 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.
- 18 Роль как функциональная единица в малых группах.
- 19 Групповые нормы и социальный контроль в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 20 Социальная организация как система в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 21 Типология организаций и их характеристика в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 22 Социально-психологические принципы управления организациями на транспорте.
- 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.
- 28 Личность как субъект управления.
- 29 Социально-психологическая характеристика лидера в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 30 Руководитель и коллектив: характеристика взаимоотношений в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 31 Основные противоречия в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
- 32 Человеческий фактор в управлении.
- 33 Роль социологии и психологии в бизнесе.
- 34 Конкурентоспособность современной организации на транспорте.
- 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.
- 39 Административная культура и административная этика в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
- 40 Команда: понятие, типы, характеристика, эффективность деятельности на транспорте.
- 41 Управленческое решение: сущность, содержание, виды и их характеристика.
- 42 Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте.
- 43 Формы и методы групповых дискуссий о принятии решений.
- 44 Кадровая политика и кадровые службы в условиях рынка на предприятии сервиса на транспорте.
- 45 Оценка деятельности персонала и их продвижение на предприятии сервиса на транспорте.
- 46 Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления.
- 47 Методы поддержания работоспособности персонала предприятия сервиса на транспорте.
- 48 Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.
- 49 Методы управления конфликтами на предприятии сервиса на транспорте.
- 50 Способы и формы разрешения конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.
- 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.
- 56 Социально-психологическая характеристика карьеры менеджера на предприятии сервиса на транспорте.
- 57 Особенности управленческой деятельности на предприятии сервиса на транспорте.
- 58 Социальные нормы как фактор предупреждения напряженности в коллективе на предприятии сервиса на транспорте.
- 59 Долг и совесть как условие успеха в управлении коллективом на предприятии сервиса на транспорте.
- 60 Управление персоналом на предприятии сервиса на транспорте как объект социологического анализа.

- 61 Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия на предприятии сервиса на транспорте.
- 62 Основы организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте.
- 63 Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 64 Методы изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 65 Основы управления и умения работать в команде, толерантно восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте.
- 66 Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте.
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.
- 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.
- 74 Основы психологических и социологических знаний процесса управления.
- 75 Траектория саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
- 76 Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
- 77 Проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп.
- 78 Сущность управленческой деятельности, систему методов, принципов и функций управления с учетом психологических и социологических знаний.
- 79 Истоки и механизмы социальных конфликтов и методика выработки мер по их разрешению, особенности конфликтов в сфере сервиса.
- 80 Социально-психологические закономерности функционирования больших и малых групп людей в интересах повышения конкурентоспособности организации, фирмы, компании.
- 81 Методика исследования рынка, механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов с учетом психологических и социологических знаний.
- 82 Основные психологические и социологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 83 Механизм предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
- 84 Механизм организации процесса обслуживания потребителей с учетом психологических и социологических знаний на основе применения законодательных актов и правовых норм.
85. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
- 86 Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
87. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
- 88 Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
- 89 Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
- 90 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
- 91 Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
- 92 Методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
- 93 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
- 94 Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета и экзамена) по дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ И СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ»

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

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

3. Охарактеризуйте этапы механизма управления своим временем, этапы выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления.

4. Раскройте этапы механизма управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

5. Охарактеризуйте механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

6. Охарактеризуйте механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

7. Охарактеризуйте методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов.

8. Охарактеризуйте виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

9. Охарактеризуйте методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

10. Охарактеризуйте методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

11. Охарактеризуйте виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

12. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающемуся 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 обучающегося 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 «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

Основными видами аудиторной работы обучающихся 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 «Психология и социология 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 и экзамена.

Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимся 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 средствах 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. Обучающиеся 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 полученным обучающимся баллы. Отсутствие обучающегося 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 обучающимся 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;

подготовку к выполнению ситуационных заданий;

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом Срока овладения дисциплиной «Психология и социология 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 «Психология и социология 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 четвертом семестре и экзамена в пятом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины.

Сервисная деятельность в сфере транспорта - это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг в процессе транспортного обслуживания. Услуга представляет собой продукт труда, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей людей в процессе транспортного обслуживания. Услуга в сфере транспорта - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека в транспортной сфере.

Жизненный цикл услуги подразделяется на несколько этапов:

- 1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям;
- 2) принятие заказа на транспортную услугу;
- 3) исполнение транспортной услуги;
- 4) контроль качества исполнения транспортной услуги;
- 5) выдача заказа потребителю.

Эффективность работы сервисного предприятия в транспортной сфере зависит от правильной организационно-управленческой деятельности руководителей. Организационно-управленческая работа включает:

- планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг;
- оценку производственных и непроизводственных затрат;
- оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг;
- организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;
- подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями.

Таким образом, сервисная деятельность в транспортной сфере является сложным многогранным процессом, который обеспечивается грамотным управлением персоналом и ресурсами предприятия, соблюдением требований стандартов обслуживания, соответствием оказываемых услуг запросам потребителя. Предлагаемое учебно-методическое пособие, надеемся, смогло помочь студентам в процессе освоения дисциплины «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хмяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 **Психология делового общения : учебник и практикум для вузов** / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

б) дополнительная литература:

8 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. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/96404/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

9 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.

10 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.

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

11 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

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

13 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

14 **Библиотека учебной и научной литературы** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sbiblio.co> свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

15 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

17 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере

(учебно-методическое пособие по освоению дисциплины и планы практических занятий)

Под ред. Кошелевой Т.Н., Бирюковой А.В., Поникаровой И.Д.

Подписано в печать 07.11.2022. Формат 60x84/16. Усл. п. л. 3,5.

Печать цифровая. Тираж 500 экз. Заказ 0112/22-ИИ



Отпечатано в соответствии с представленными материалами заказчика.

Издательство «НИЦ АРТ». 198097, Санкт-Петербург, ул. М. Говорова, д. 29А.

Тел. (812) 715-05-21. E-mail: izdat@nic-art.ru. <http://www.artnw.ru>
