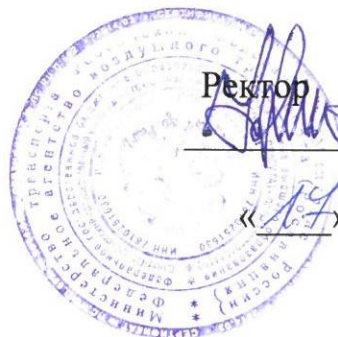




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**УТВЕРЖДАЮ**



Ректор

/ Ю.Ю. Михальчевский

«17»

июня 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ЭКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА В СЕРВИСЕ НА  
ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)

**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника

**бакалавр**

Форма обучения

**заочная**

Санкт-Петербург

2021

## 1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по основам современных научных и практических знаний в области экономики и организации труда, об экономических аспектах труда в сервисе на воздушном транспорте, а также об особенностях, способах и средствах решения проблем в сфере экономики и организации труда в процессе сервисной деятельности на современном авиапредприятии.

Целями освоения дисциплины «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» являются формирование у обучающихся теоретических основ, практических форм и методов принятия управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по основам экономики и организации труда: приобретение умений применять полученные знания в процессе оценки эффективности результатов деятельности в области экономики сервиса на воздушном транспорте и на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта; умений в организации процесса сервиса на воздушном транспорте, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; умений проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса на воздушном транспорте; умение применять полученные знания в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте; приобретение умений применять полученные знания в области экономики и организации труда в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

– сформировать у обучающихся основу для экономического мышления и конкретных приемов решения задач в условиях рыночной конкуренции в сфере воздушного транспорта;

– сформировать у обучающихся основу для овладения базовыми понятиями экономики и организации труда, её предметом, методами, знаниями основных закономерностей социально-трудовых отношений в сфере воздушного транспорта;

– познакомить обучающихся с базовыми понятиями экономики и организации труда в сфере воздушного транспорта и процессов общественно-экономического развития: труд как процесс, организация и нормирование труда, трудовая организация, социально-трудовые отношения, противоречия в сфере труда;

– познакомить обучающихся с методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; познакомить обучающихся с основами механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда,

мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; познакомить обучающихся с основами механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;

– познакомить обучающихся с механизмом разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; познакомить обучающихся с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;

– познакомить обучающихся с механизмом участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте; познакомить обучающихся с механизмом участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; познакомить обучающихся с механизмом участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте;

– сформировать у обучающихся практические навыки в области экономики и организации труда в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;

– формирование у обучающихся навыков практического применения базовых теоретических знаний в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типам задач профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у обучающихся при освоении дисциплин: «Экономика

предприятия сервиса», «Менеджмент в сервисе», «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте», «Экономика труда и эргономика», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Дисциплина изучается на 4 курсе (в 7 и 8 семестрах).

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-6</b>	<b>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-6</sub>	Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
<b>ПК-5</b>	<b>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
<b>ПК-6</b>	<b>Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в рамках транспортного комплекса</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-6</sub>	Участствует в разработке системы набора, обучения и

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	мотивации сотрудников структурного подразделения
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>К-д</sub>); основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-д</sub>); основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>

– механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>

– механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>

Уметь:

– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в

течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); использовать механизм управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); использовать механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– применять механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

– применять механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); применять механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; применять механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Владеть:

– способностью применения методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); способностью использования механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); способностью использования механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– способностью применения механизма разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности,

изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); способностью применения механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>;

– способностью применения механизма участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); способностью применения механизма участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; способностью применения механизма участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часа.

Наименование	Всего часов	Курс (Семестр)	
		4 курс (7 семестр)	4 курс (8 семестр)
Общая трудоемкость дисциплины	324	180	144
Контактная работа:	21	8,5	12,5
лекции	6	2	4
практические занятия	10	4	6
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	4	4	—
Самостоятельная работа обучающихся	286	161	125
Промежуточная аттестация	18	9	9
контактная работа	5	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	13	6,5	6,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-6	ПК-5	ПК-6		
Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта	16,6	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 2. Модель человека. Качество жизни	16,6	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 3. Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	16,6	+	+	—	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 4. Потенциал человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	16,6	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики	16,6	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	16,6	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	16,6	+	+	—	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	16,6	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	16,6	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании в сфере	17,6	+	+	+	Л, ПЗ, МРК,	УО, СЗ,



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-6	ПК-5	ПК-6		
воздушного транспорта					СРС	КР
Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	13	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	13	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	13	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	13	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	13	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	14	+	+	—	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	14	+	+	—	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	14	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	14	+	+	—	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	14	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, КР
Курсовая работа	4					
Итого по дисциплине	306					

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-6	ПК-5	ПК-6		
Промежуточная аттестация	18					Э, Э
Всего по дисциплине	324					

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, КР – контрольная работа, Э – экзамен.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Курс 4 (семестр 7)							
Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта	0,2	0,4	—	—	16	—	16,6
Тема 2. Модель человека. Качество жизни	0,2	0,4	—	—	16	—	16,6
Тема 3. Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,2	0,4	—	—	16	—	16,6
Тема 4. Потенциал человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,2	0,4	—	—	16	—	16,6
Тема 5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики	0,2	0,4	—	—	16	—	16,6
Тема 6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,2	0,4	—	—	16	—	16,6
Тема 7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	0,2	0,4	—	—	16	—	16,6
Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	0,2	0,4	—	—	16	—	16,6

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	0,2	0,4	—	—	16	—	16,6
Тема 10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,2	0,4	—	—	17	—	17,6
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4
Итого за курс 4 (семестр 7)	2	4	—	—	161	4	171
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Всего за курс 4 (семестр 7)							180
Курс 4 (семестр 8)							
Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	12	—	13
Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	12	—	13
Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	12	—	13
Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	12	—	13
Тема 15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	12	—	13
Тема 16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	13	—	14
Тема 17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	13	—	14

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
транспорта							
Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	13	—	14
Тема 19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	13	—	14
Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта	0,4	0,6	—	—	13	—	14
Итого за курс 4 (семестр 8)	4	6	—	—	125	—	135
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Всего за курс 4 (семестр 8)							144
Итого по дисциплине							324

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта

Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения; место и роль в системе подготовки бакалавра; построение и последовательность обучения дисциплине; отчетность по дисциплине, рекомендации по выполнению самостоятельной работы. Исходные понятия: потребность, благо, ресурсы, эффективность, норма, собственность, труд, качество жизни, социально-экономическая система, доход, капитал (для самостоятельного изучения). Сущность трудового процесса (для самостоятельного изучения). Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем (для самостоятельного изучения). Структура наук о труде и персонале (для самостоятельного изучения). Их взаимосвязи с другими науками (для самостоятельного изучения). Методика комплексного исследования экономических и социальных проблем труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальные воззрения на труд в доиндустриальную эпоху (для самостоятельного изучения). Формирование и развитие индустриальной социологии в США и Зап. Европе (для самостоятельного изучения). Зарождение науки «Экономика и организация труда» (для самостоятельного изучения). Экономика и организация труда в

России (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Модель человека. Качество жизни**

Структура модели человека в социально-экономических системах. Понятие качества жизни (для самостоятельного изучения). Смысл и цели жизни (для самостоятельного изучения). Система ценностей и природа человека (для самостоятельного изучения). Динамика процессов развития цивилизации (для самостоятельного изучения). Эволюция представлений о показателях качества жизни (для самостоятельного изучения). Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов

деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

История возникновения потребностей человека. Модель структуры потребностей: требования к модели (для самостоятельного изучения). Потребности существования (для самостоятельного изучения). Потребности достижения целей жизни (для самостоятельного изучения). Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Динамика потребностей в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: психологический аспект, синергетический аспект, маржиналистский аспект (для самостоятельного изучения). Принципы общей теории потребностей (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения

условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Потенциал человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Компоненты трудового потенциала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Здоровье, нравственность, творческий потенциал, активность (для самостоятельного изучения). Организованность и асертивность (для самостоятельного изучения). Образование в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Профессионализм в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Ресурсы рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Предпосылки реализации потенциала человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Качество населения страны и персонала предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов

деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики**

Рынок труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: сущность, содержание и структура. Занятость в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: сущность и формы (для самостоятельного изучения). Сегменты рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Предложение и спрос на рынке труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Государственная политика в области занятости в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Миграция населения (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения). Регулирование рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта и служба занятости (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по



организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Сущность мотивов. Виды мотивов в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Матрица «цели – средства» (для самостоятельного изучения). Структура систем мотивации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). О теориях мотивации и стилях управления в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе

изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта**

Структура и состав работников предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Система профессионального отбора на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Наем и отбор персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Профессиональная подготовка работников (для самостоятельного изучения). Профессиональная подготовка работников предприятием сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Движение кадров на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории

саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта**

Планирование персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Определение численности работников предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Определение численности работников предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Планирование и прогнозирование динамики производительного труда работников на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура фонда заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта и ее определение (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере

воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта**

Структура экономических ресурсов. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные аспекты понятия «эффективность» (для самостоятельного изучения). Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия (для самостоятельного изучения). Творчество — основной источник прибыли в экономике XXI века (для самостоятельного изучения). Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания

авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Виды и границы разделения труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Производственный, технологический и трудовой процессы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Условия труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Рабочее место в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура производственной операции в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Классификация затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система норм и нормативов труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы нормирования труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Коэффициент выполнения норм в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы

механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Хронометраж (для самостоятельного изучения). Фотография рабочего времени (для самостоятельного изучения). Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по



организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Сущность нормативов. Структура нормативов в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы установления нормативных зависимостей (для самостоятельного изучения). Дифференцированные и укрупненные нормативы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере

воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Структура норм времени и последовательность установления норм труда. Принципиальные схемы определения численности персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Анализ форм взаимодействия элементов производства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта при расчетах норм численности (для самостоятельного изучения). Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Циклические процессы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Нециклические процессы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Многофазные системы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования) (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда,



мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Принципы формирования доходов в рыночной экономике. Статистический анализ распределения личных доходов (для самостоятельного изучения). Структура дохода сотрудника предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы и системы заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расчет фондов заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура фондов заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы расчета нормативных фондов оплаты труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расчет фондов поощрения в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность

заработной платы (для самостоятельного изучения). Модели формирования доходов социальных групп предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальные группы предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта по источникам и видам доходов (для самостоятельного изучения). Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Возможности оптимизации распределения дохода предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Общая характеристика социально-трудовых отношений. Проблема отчуждения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и предпосылки социального партнерства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Принципы и опыт организации социального партнерства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Справедливость (для самостоятельного изучения). Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Профессиональная этика в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Эффективность морали в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Общее и частное в профессиональной этике в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о

состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Трудовое поведение: понятие, структура. Виды трудового поведения (для самостоятельного изучения). Виды трудового поведения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм регулирования (для самостоятельного изучения). Особенности и характеристика различных видов поведения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Трудовое поведение в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта в рыночных условиях хозяйствования (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду. Типология индикаторов (для самостоятельного изучения). Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы (для самостоятельного изучения). Сущность и структура трудовой адаптации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Комплексная система профессиональной ориентации (для самостоятельного изучения). Комплексная система адаптации и продвижения на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта**

Сущность, показатели и типы трудового конфликта. Социальная структура трудового конфликта (для самостоятельного изучения). Причины трудовых конфликтов на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Масштаб конфликта на предприятии сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения). Масштаб конфликта на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Разрешение трудового конфликта на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления

своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Понятие социальной защиты. Основные направления совершенствования организации труда (для самостоятельного изучения). Основные направления совершенствования организации труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальные институты и механизм социальной защиты работника на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социально-организационные и социально-нормативные институты (для самостоятельного изучения). Социально-организационные и социально-нормативные институты на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для

самостоятельного изучения). Социальные гарантии на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

Структура систем управления человеческими ресурсами. Рынок труда и управление занятостью (для самостоятельного изучения). Основные характеристики рынка труда в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Безработица (для самостоятельного изучения). Управление занятостью в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление продуктивностью и оплатой труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Уровни продуктивности и оплаты труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта в России и в экономически развитых странах (для самостоятельного изучения). Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Принципы совершенствования управления человеческими

ресурсами на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды организационных преобразований сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Курс 4 (семестр 7)		



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Сущность трудового процесса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
1	Практическое занятие № 2. «Труд в системе экономических ресурсов в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
2	Практическое занятие № 3. «Понятие качества жизни» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
2	Практическое занятие № 4. «Динамика процессов развития цивилизации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
3	Практическое занятие № 5. «Модель структуры потребностей: требования к модели» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,4
4	Практическое занятие № 6. «Компоненты трудового потенциала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
4	Практическое занятие № 7. «Образование в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
5	Практическое занятие № 8. «Рынок труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
5	Практическое занятие № 9. «Занятость в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: сущность и формы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
6	Практическое занятие № 10. «Виды мотивов в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
6	Практическое занятие № 11. «Структура систем мотивации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
7	Практическое занятие № 12. «Система профессионального отбора на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
7	Практическое занятие № 13. «Наем и отбор персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
8	Практическое занятие № 14. «Планирование персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
8	Практическое занятие № 15. «Структура фонда заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта и ее определение» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
9	Практическое занятие № 16. «Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
9	Практическое занятие № 17. «Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
10	Практическое занятие № 18. «Условия труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
10	Практическое занятие № 19. «Классификация затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
Итого за курс 4 (семестр 7)		4
Курс 4 (семестр 8)		
11	Практическое занятие № 20. «Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,6
12	Практическое занятие № 21. «Структура нормативов в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
12	Практическое занятие № 22. «Требования к нормативам	0,3

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	и основные этапы их разработки в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
13	Практическое занятие № 23. «Структура норм времени и последовательность установления норм труда» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
13	Практическое занятие № 24. «Анализ форм взаимодействия элементов производства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта при расчетах норм численности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
14	Практическое занятие № 25. «Структура дохода сотрудника предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
14	Практическое занятие № 26. «Формы и системы заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
14	Практическое занятие № 27. «Расчет фондов заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,2
15	Практическое занятие № 28. «Принципы и опыт организации социального партнерства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
15	Практическое занятие № 29. «Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
16	Практическое занятие № 30. «Виды трудового поведения, механизм регулирования в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
16	Практическое занятие № 31. «Особенности и характеристика различных видов поведения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
17	Практическое занятие № 32. «Социальная сущность	0,3

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
17	Практическое занятие № 33. «Сущность и структура трудовой адаптации в сфере сервиса на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
18	Практическое занятие № 34. «Сущность, показатели и типы трудового конфликта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
18	Практическое занятие № 35. «Причины трудовых конфликтов на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
19	Практическое занятие № 36. «Основные направления совершенствования организации труда» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
19	Практическое занятие № 37. «Социальные институты и механизм социальной защиты работника в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
20	Практическое занятие № 38. «Рынок труда и управление занятостью в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
20	Практическое занятие № 39. «Безработица» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,3
Итого за курс 4 (семестр 8)		6
Итого по дисциплине		10

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Курс 4 (семестр 7)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Труд в	16

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Подготовка к выполнению курсовой работы.            4. Подготовка к выполнению контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Модель человека. Качество жизни»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Подготовка к выполнению курсовой работы.            4. Подготовка к выполнению контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	16
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Подготовка к выполнению курсовой работы.            4. Подготовка к выполнению контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	16
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потенциал человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Подготовка к выполнению курсовой работы.            4. Подготовка к выполнению контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	16
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5,</p>	16

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	б]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению курсовой работы. 4. Подготовка к выполнению контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению курсовой работы. 4. Подготовка к выполнению контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	16
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению курсовой работы. 4. Подготовка к выполнению контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	16
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению курсовой работы. 4. Подготовка к выполнению контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	16
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	16

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к выполнению курсовой работы. 4. Подготовка к выполнению контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению курсовой работы. 4. Подготовка к выполнению контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	17
Итого за курс 4 (семестр 7)		161
Курс 4 (семестр 8)		
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	12
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	12
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к устному опросу.	12

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	12
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	12
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовое поведение в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
17	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
18	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6].	13



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
19	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система социальных гарантий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
20	1. Изучение теоретического материала по теме: «Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
Итого за курс 4 (семестр 8)		125
Итого по дисциплине		286

### 5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудоемкость (часы)
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
Этап 2. Выполнение раздела 1	4
Этап 3. Выполнение раздела 2	6
Этап 4. Выполнение раздела 3	5
Защита курсовой работы	2
Итого по курсовой работе:	19
самостоятельная работа обучающегося, отведенная на выполнение курсовой работы	15
контактная работа согласно учебному плану	4

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Одегов, Ю. Г. **Экономика труда : учебник и практикум для вузов** / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 387 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07329-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450001> (дата обращения: 12.05.2021).

2 **Экономика и социология труда. Практикум : учебное пособие для вузов** / О. С. Осипова [и др.] ; под общей редакцией О. С. Осиповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 401 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05144-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 **Экономика и социология труда: теория и практика : учебник и практикум для вузов** / И. В. Кохова [и др.] ; под редакцией В. М. Масловой, М. В. Полевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13232-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449578> (дата обращения: 12.05.2021).

4 **Экономика труда : учебник для вузов** / М. В. Симонова [и др.] ; под общей редакцией М. В. Симоновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 259 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05423-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454213> (дата обращения: 12.05.2021).

б) дополнительная литература:

5 Богданов, А. А. **Краткий курс экономической науки** [Электронный ресурс] / А.А. Богданов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2014. — 205 с. — ISBN 978-5-507-39780-8 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/50610/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021)

6 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021)

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

8 Слюсарь Э.В. **Экономика и социология труда: Учеб. пособ. для вузов.** Допущ. УМО [электронный ресурс, текст] / Э. В. Слюсарь, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2012. - 150с. Количество экземпляров 240.

9 **Экономика труда: Метод. рекоменд. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы для студ. всех факультетов и всех форм**

обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб.: ГУГА, 2017. - 24с. Количество экземпляров 140.

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

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

11 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

12 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

13 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

14 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

15 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

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

17 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

18 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

19 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

20 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

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

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

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

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

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

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г.	Комплект учебной мебели (16 мест)	

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
	Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А		
Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

## 8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Экономика предприятия сервиса», «Менеджмент в сервисе», «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте», «Экономика труда и эргономика», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в

рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития сервисных знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint,

Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации процесса сервиса, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого обучающегося.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений

и лидерских качеств.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Курсовая работа – это вид самостоятельной работы учебно-исследовательской работы обучающегося, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные обучающимся теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы и ставит цель систематизировать, закрепить и углубить теоретические и практические знания, умения и навыки по профилю подготовки с целью их применения для решения профессиональных задач. Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развернутого плана, подбор учебно-научной литературы и других первоисточников, собственно работа над курсовой работой, формулирование выводов, редакционно-техническое оформление, защита.



## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на 4 курсе (в 7 и 8 семестре), выполнение контрольной работы.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, ситуационные задания и темы контрольных работ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, ситуационные задания и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ обучающихся. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной

консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на четвертом курсе (в седьмом и восьмом семестре). Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля, к моменту сдачи экзамена должна быть выполнена курсовая работа.

Контрольная работа проводится по темам с использованием типовых ситуационных заданий, сформулированных преподавателем, в соответствии с данной программой и предназначена для оценки уровня сформированности компетенций, осваиваемых в ходе самостоятельной работы студентов.

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

### **9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен (4 курс (7 и 8 семестр)) и курсовая работа (4 курс (7 семестр)).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Курс 4 (семестр 7)</b>				
<b><i>Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 1	1	1,5		—
Практическое занятие 1	1,3	2		УО, СЗ
Практическое занятие 2	1,3	2		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b><i>3,6</i></b>	<b><i>5,5</i></b>		
<b><i>Тема 2. Модель человека. Качество жизни</i></b>				
Лекция 2	1	1,5		—
Практическое занятие 3	1,3	2		УО, СЗ
Практическое занятие 4	1,3	2		УО, СЗ

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Итого по теме 2</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>		
<b>Тема 3. Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 3	1	1,5		—
Практическое занятие 5	1,3	2		УО, СЗ
<b>Итого по теме 3</b>	<b>2,3</b>	<b>3,5</b>		
<b>Тема 4. Потенциал человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 4	1	1,5		—
Практическое занятие 6	1,3	2		УО, СЗ
Практическое занятие 7	1,3	2		УО, СЗ
<b>Итого по теме 4</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>		
<b>Тема 5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики</b>				
Лекция 5	1	1,5		—
Практическое занятие 8	1,3	2		УО, СЗ
Практическое занятие 9	1,3	2		УО, СЗ
<b>Итого по теме 5</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>		
<b>Тема 6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 6	1	1,5		—
Практическое занятие 10	1,3	2		УО, СЗ
Практическое занятие 11	1,3	2		УО, СЗ
<b>Итого по теме 6</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>		
<b>Тема 7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 7	1	1,5		—
Практическое занятие 12	1,3	2		УО, СЗ
Практическое занятие 13	1,3	2		УО, СЗ
<b>Итого по теме 7</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>		
<b>Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 8	1	1,5		—
Практическое занятие 14	1,3	2		УО, СЗ
Практическое занятие 15	1,3	2		УО, СЗ
<b>Итого по теме 8</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 9	1	1,5		—
Практическое занятие 16	1,3	2		УО, СЗ
Практическое занятие 17	1,3	2		УО, СЗ
<b>Итого по теме 9</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>		
<b>Тема 10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 10	1	1,5		—
Практическое занятие 18	1,3	2		УО, СЗ
Практическое занятие 19	1,3	2		УО, СЗ
<b>Итого по теме 10</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>		
СРС	10,3	17		Кр
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Курс 4 (семестр 8)</b>				
<b><i>Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 11	1	1,5		—
Практическое занятие 20	1,5	2,3		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 11</i></b>	<b>2,5</b>	<b>3,8</b>		
<b><i>Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 12	1	1,5		—
Практическое занятие 21	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 22	1,5	2,3		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 12</i></b>	<b>4</b>	<b>6,1</b>		
<b><i>Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 13	1	1,5		—
Практическое занятие 23	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 24	1,5	2,3		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 13</i></b>	<b>4</b>	<b>6,1</b>		
<b><i>Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 14	1	1,5		—
Практическое занятие 25	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 26	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 27	1,5	2,3		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 14</i></b>	<b>5,5</b>	<b>8,4</b>		
<b><i>Тема 15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 15	1	1,5		—
Практическое занятие 28	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 29	1,5	2,3		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 15</i></b>	<b>4</b>	<b>6,1</b>		
<b><i>Тема 16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 16	1	1,5		—
Практическое занятие 30	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 31	1,5	2,3		УО, СЗ

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Итого по теме 16</b>	<b>4</b>	<b>6,1</b>		
<b>Тема 17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 17	1	1,5		—
Практическое занятие 32	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 33	1,5	2,3		УО, СЗ
<b>Итого по теме 17</b>	<b>4</b>	<b>6,1</b>		
<b>Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 18	1	1,5		—
Практическое занятие 34	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 35	1,5	2,3		УО, СЗ
<b>Итого по теме 18</b>	<b>4</b>	<b>6,1</b>		
<b>Тема 19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 19	1	1,5		—
Практическое занятие 36	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 37	1,5	2,3		УО, СЗ
<b>Итого по теме 19</b>	<b>4</b>	<b>6,1</b>		
<b>Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 20	1	1,5		—
Практическое занятие 38	1,5	2,3		УО, СЗ
Практическое занятие 39	1,5	2,3		УО, СЗ
<b>Итого по теме 20</b>	<b>4</b>	<b>6,1</b>		
СРС	5	9		Кр
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл (4 курс (7 и 8 семестр)). Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов (4 курс (7 и 8 семестр)). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов (4 курс (7 и 8 семестр)).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,3 балла (4 курс (7 семестр)). Устный опрос - до 0,5 балла (4 курс (7 семестр)).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 балла (4 курс (8 семестр)). Устный опрос - до 0,6 балла (4 курс (8 семестр)).

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,2 баллов.

Выполнение контрольной работы – от 10,3 до 17 баллов (4 курс (7 семестр)).

Выполнение контрольной работы – от 5 до 9 баллов (4 курс (8 семестр)).

## 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

1. Система ценностей и природа человека. Динамика процессов развития цивилизации.

2. Эволюция представлений о показателях качества жизни.
3. Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством
4. Модель структуры потребностей: требования к модели.
5. Потребности существования. Потребности достижения целей жизни.
6. Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маржиналистский аспект.
7. Принципы общей теории потребностей.
8. Трудовой потенциал на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
9. Компоненты трудового потенциала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
10. Образование на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
11. Профессионализм на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
12. Ресурсы рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
13. Предпосылки реализации потенциала человека на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
14. Качество населения страны и персонала предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
15. Рынок труда: сущность, содержание и структура.
16. Занятость: сущность и формы. Сегменты рынка труда.
17. Предложение и спрос на рынке труда.
18. Государственная политика в области занятости.
19. Миграция населения. Регулирование рынка труда и служба занятости
20. Мотивы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
21. Системы мотивации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
22. О теориях мотивации и стилях управления.
23. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности.
24. Оценка эффективности результатов деятельности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
25. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
26. Механизм проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
27. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов и условий труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.



28. Структура и состав работников предприятия на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
29. Система профессионального отбора на предприятии сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
30. Наем и отбор персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
31. Профессиональная подготовка работников на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
32. Движение кадров на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
33. Планирование персонала предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
34. Работники на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
35. Численность работников на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
36. Планирование и прогнозирование производительного труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
37. Заработная плата на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
38. Экономические ресурсы.
39. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
40. Эффективность труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
41. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
42. Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия.
43. Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
44. Виды и границы разделения труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
45. Производственный, технологический и трудовой процессы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
46. Условия труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
47. Рабочее место на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
48. Производственные операции на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
49. Затраты рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
50. Система норм и нормативов труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

51. Оптимизация трудовых процессов и норм труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

52. Нормирование труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

Структурно курсовая работа должна включать в себя введение ( $\approx 1-1,5$  страницы), основную часть – как правило, 2-3 главы, которые, в свою очередь, состоят из 2-3 параграфов, заключение, список использованной литературы. Общий объём КУР может составлять от 25 до 40 страниц машинописного текста. Текст КУР печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с интервалом 1,5. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне»:

1. Основные тенденции развития сферы сервиса на транспорте на современном этапе развития общества.

2. Технологии процесса сервиса на транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта.

3. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика труда и эргономика»:

1. Содержание, характер и разновидности труда.

2. Функции труда и его роль в развитии человека и общества.

3. Труд в процессе сервисного обслуживания на транспорте.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте»:

1. Сущность предпринимательства, особенности предпринимательства в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

2. Функции и признаки предпринимательства в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

3. Типы и виды предпринимательской деятельности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях.

2. Факторы успешного управления предприятием.
3. Системный и ситуационный подходы к управлению предприятием.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»:

1. Сервис и сервисные услуги (сервисное обслуживание).
2. Виды сервисного обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Предприятие как субъект и как основное звено рыночной экономики.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
<b>I этап</b>		
УК-6	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-6</sub> , ИД <sup>3</sup> <sub>УК-6</sub>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul>
ПК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul>
ПК-6	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-6</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>– механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте; механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте;</p> <p>Умеет:</p> <p>– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; использовать механизм управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– применять механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>сфере воздушного транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте;</li> </ul>
<b>II этап</b>		
УК-6	<p style="text-align: center;">ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>, ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>, ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub> 6</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul>
ПК-5	<p style="text-align: center;">ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub> ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте;</li> <li>– применять механизм участия в определении показателей эффективности деятельности</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-6	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-6</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	<p>структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте;</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применения методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; способностью использования механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; способностью использования механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– способностью применения механизма разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; способностью применения механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– способностью применения механизма участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте; способностью применения механизма участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; способностью применения механизма участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.</p>

**Шкала оценивания курсовой работы при использовании балльно-рейтинговой оценки**

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	–	–



Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы	10	0,5 балла снимается за ошибку в расчете показателя, 1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя, 0,5 балла снимается за отсутствие вывода, 0,3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимается за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Этап 2. Выполнение 1 раздела курсовой работы	10	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Этап 3. Выполнение 2 раздела курсовой работы	15	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Этап 4. Выполнение 3 раздела курсовой работы	15	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Оформление курсовой работы	10	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Своевременность выполнения	10	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.
Всего по курсовой работе:	100	
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале</b>		
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>
90 и более		5 – «отлично»
75÷89		4 – «хорошо»
60÷74		3 – «удовлетворительно»
менее 60		2 – «не удовлетворительно»

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

2. При наборе менее 15 баллов – экзамен считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче экзамена или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

3. Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса билета и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

*1 балл:* обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

*3 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

*4 балла:* обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

*5 баллов:* обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытается объяснить их на конкретных примерах;

*6 баллов:* обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

*7 баллов:* обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы,

приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

*9 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

*10 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4 курс (семестр 7)

Тема 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Введение в дисциплину: цель, задачи и предмет изучения; место и роль в системе подготовки бакалавра; построение и последовательность обучения дисциплине; отчетность по дисциплине, рекомендации по выполнению самостоятельной работы.

2. Исходные понятия: потребность, благо, ресурсы, эффективность, норма, собственность, труд, качество жизни, социально-экономическая система, доход, капитал.

3. Сущность трудового процесса.

4. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта.

5. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем.

6. Структура наук о труде и персонале.

7. Их взаимосвязи с другими науками.

8. Методика комплексного исследования экономических и социальных проблем труда в сфере воздушного транспорта.

9. Социальные воззрения на труд в доиндустриальную эпоху.

10. Формирование и развитие индустриальной социологии в США и Зап. Европе.

11. Зарождение науки «Экономика и организация труда».

12. Экономика и социология труда в России.

13. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации

траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

14. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

15. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

16. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

17. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

18. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

19. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

20. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

21. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания с учетом формирования и развития индустриальной социологии на примере конкретной организации.

## Тема 2. Модель человека. Качество жизни

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура модели человека в социально-экономических системах.
2. Понятие качества жизни.
3. Смысл и цели жизни.
4. Система ценностей и природа человека.
5. Динамика процессов развития цивилизации.
6. Эволюция представлений о показателях качества жизни.
7. Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством.
8. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
9. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
10. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
11. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
12. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
13. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
14. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.
15. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.
16. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках

транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организационного участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения с учетом системы ценностей и природы человека на примере конкретной организации.

Тема 3. Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. История возникновения потребностей человека.
2. Модель структуры потребностей: требования к модели.
3. Потребности существования.
4. Потребности достижения целей жизни.
5. Потребности человека в сфере воздушного транспорта.
6. Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маржиналистский аспект.
7. Принципы общей теории потребностей.
8. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
9. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
10. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
11. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
12. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
13. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования



рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон с учетом потребностей достижения целей жизни на примере конкретной организации.

Тема 4. Потенциал человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сфере воздушного транспорта.
2. Компоненты трудового потенциала в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Здоровье, нравственность, творческий потенциал, активность.
4. Организованность и ассертивность.
5. Образование в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Профессионализм в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Ресурсы рабочего времени в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
8. Предпосылки реализации потенциала человека в сфере сервиса на воздушном транспорте.
9. Качество населения страны и персонала предприятия в сфере сервиса воздушном транспорте.
10. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности потенциала человека в различных сферах.
11. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
12. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
13. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
14. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения

рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

16. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

17. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

18. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

19. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом компонентов трудового потенциала в сфере сервиса на примере конкретной организации.

Тема 5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Рынок труда в сфере сервиса на воздушном транспорте: сущность, содержание и структура.
2. Занятость в сфере сервиса на воздушном транспорте: сущность и формы.
3. Сегменты рынка труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Предложение и спрос на рынке труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Цифровая мобильность населения.
6. Государственная политика в области занятости в сфере сервиса на воздушном транспорте.
7. Миграция населения.
8. Регулирование рынка труда в сфере сервиса на воздушном транспорте и служба занятости.
9. Исследование процессов рынка труда, механизм выбора трудовых ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

10. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

11. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

12. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

13. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

14. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

15. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

16. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

17. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

18. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом предложения и спроса на рынке труда на примере конкретной организации.

Тема 6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность мотивов.
2. Виды мотивов в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Матрица «цели – средства».
4. Структура систем мотивации в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. О теориях мотивации и стилях управления в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности в сфере сервиса на воздушном транспорте.
7. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы на воздушном транспорте.
8. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
9. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
10. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
11. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
12. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
13. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
14. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном

транспорте.

15. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

16. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом сущности мотивов на примере конкретной организации.

Тема 7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура и состав работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Система профессионального отбора на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Наем и отбор персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Профессиональная подготовка работников предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Движение кадров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учётом данных о состоянии персонала предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

7. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

8. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

9. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

10. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

11. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания с учетом системы профессионального отбора на предприятии сервиса на примере конкретной организации.

Тема 8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Планирование персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Определение численности работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Планирование и прогнозирование динамики производительного труда работников на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Структура фонда заработной платы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и ее определение.

5. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, расчетов показателей по труду на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

7. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

8. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

9. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

10. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения

рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

11. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

12. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

13. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом планирования персонала на предприятии сервиса на примере конкретной организации.

Тема 9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура экономических ресурсов.
2. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Основные аспекты понятия «эффективность».
5. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия.
7. Творчество — основной источник прибыли в экономике XXI века.
8. Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
9. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
10. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
11. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

12. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

13. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

14. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

15. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

16. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

17. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения с учетом компонентов деятельности человека на предприятиях сервиса на примере конкретной организации.

Тема 10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Виды и границы разделения труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
2. Производственный, технологический и трудовой процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Условия труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Рабочее место в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Структура производственной операции в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Классификация затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте.



7. Система норм и нормативов труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.

8. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.

9. Методы нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.

10. Коэффициент выполнения норм в сфере сервиса на воздушном транспорте.

11. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предмет эффективности организации труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.

12. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

3. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

14. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

15. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

16. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

17. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

18. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

19. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

20. Механизм участия в определении показателей эффективности

деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту с учетом классификации затрат рабочего времени на примере конкретной организации.

4 курс (семестр 8)

Тема 11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте.

2. Хронометраж.

3. Фотография рабочего времени.

4. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сфере сервиса на воздушном транспорте.

5. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предмет исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сфере сервиса на воздушном транспорте.

6. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

7. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

8. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

9. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

10. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

11. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и

мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

12. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

13. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса с учетом характеристики методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени на примере конкретной организации.

Тема 12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность нормативов.
2. Структура нормативов в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Методы установления нормативных зависимостей.
5. Дифференцированные и укрупненные нормативы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью организации и нормирования труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
7. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
8. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
9. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
10. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения

рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

11. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

12. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

13. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

14. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом структуры нормативов в сфере сервиса на примере конкретной организации.

Тема 13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура норм времени и последовательность установления норм труда.
2. Принципиальные схемы определения численности персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Анализ форм взаимодействия элементов производства в сфере сервиса на воздушном транспорте при расчетах норм численности.
4. Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Общая задача оптимизации разделения труда и численности персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сфере сервиса на воздушном транспорте.
7. Циклические процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
8. Нециклические процессы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
9. Многофазные системы в сфере сервиса на воздушном транспорте (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования).
10. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов

сервиса с целью оптимизации численности и структуры персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте.

11. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

12. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

13. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

14. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

16. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

17. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

18. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учетом анализа форм взаимодействия элементов производства в сфере сервиса на воздушном транспорте при расчетах норм численности на примере конкретной организации.

Тема 14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Принципы формирования доходов в рыночной экономике.
2. Статистический анализ распределения личных доходов.
3. Структура дохода сотрудника предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Формы и системы заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Расчет фондов заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Структура фондов заработной платы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
7. Методы расчета нормативных фондов оплаты труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
8. Расчет фондов поощрения в сфере сервиса на воздушном транспорте.
9. Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте.
10. Сущность заработной платы.
11. Модели формирования доходов социальных групп предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте.
12. Социальные группы предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте по источникам и видам доходов.
13. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте.
14. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте.
15. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сфере сервиса на воздушном транспорте.
16. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью оптимизации доходов персонала в сфере сервиса на воздушном транспорте.
17. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
18. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
19. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
20. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере

транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

22. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

23. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

24. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

25. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

1. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги по поставке продуктов бортового питания и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм повышения эффективности организации оплаты труда на предприятии сервиса на транспорте.

2. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм совершенствования условий организации оплаты труда на предприятии сервиса на транспорте, используя систему общеправовых знаний в сервисной сфере деятельности.

Тема 15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Общая характеристика социально-трудовых отношений.
2. Проблема отчуждения в сфере сервиса на воздушном транспорте.
3. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства в сфере сервиса на воздушном транспорте.

4. Принципы и опыт организации социального партнерства в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сфере сервиса воздушном транспорте.
6. Справедливость.
7. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сфере сервиса на воздушном транспорте.
8. Профессиональная этика в сфере сервиса на воздушном транспорте.
9. Эффективность морали в сфере сервиса на воздушном транспорте.
10. Общее и частное в профессиональной этике в сфере сервиса на воздушном транспорте.
11. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сфере сервиса на воздушном транспорте.
12. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и морально-этических качеств работника.
13. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
14. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
15. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
16. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
17. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
18. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.
19. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.
20. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках



транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом проблем отчуждения в сфере сервиса на воздушном транспорте на примере конкретной организации.

Тема 16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании в сфере услуг воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Трудовое поведение: понятие, структура.
2. Виды трудового поведения в сфере сервиса на воздушном транспорте, механизм регулирования.
3. Особенности и характеристика различных видов поведения в сфере сервиса на воздушном транспорте.
2. Трудовое поведение в сфере сервиса на воздушном транспорте в рыночных условиях хозяйствования.
3. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью изучения трудового поведения в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
5. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
6. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
7. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
8. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом трудового поведения на примере конкретной организации.

Тема 17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду, их типология.

2. Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы.

3. Сущность и структура трудовой адаптации в сфере сервиса на воздушном транспорте.

4. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации в сфере сервиса на воздушном транспорте.

5. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

6. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью изучения трудовой адаптации работников в сфере сервиса на воздушном транспорте.

7. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

8. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

9. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

10. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

11. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом социальной сущности удовлетворенности трудом на примере конкретной организации.

Тема 18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта.

2. Причины трудовых конфликтов на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

3. Масштаб конфликта на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

4. Разрешение трудового конфликта на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

5. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью выявления и предотвращения трудового конфликта в сфере сервиса на воздушном транспорте.

6. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

7. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

8. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

9. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

10. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

11. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

12. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

13. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках

транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учетом причин трудовых конфликтов на примере конкретной организации.

Тема 19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие социальной защиты и ее основные направления совершенствования организации труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

2. Социальные институты и механизм социальной защиты работника на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

3. Социально-организационные и социально-нормативные институты на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

4. Социальные гарантии на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

5. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью выявления уровня социальной защищенности работника в сфере сервиса на воздушном транспорте.

6. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

7. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

8. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

9. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

10. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту с учетом механизма социальной защиты работника на примере конкретной организации.

Тема 20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура систем управления человеческими ресурсами.
2. Рынок труда и управление занятостью.
3. Основные характеристики рынка труда в сфере сервиса на воздушном транспорте.
4. Безработица.
5. Управление занятостью в сфере сервиса на воздушном транспорте.
6. Управление продуктивностью и оплатой труда на предприятиях сферы сервиса воздушном транспорте.
7. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.
8. Уровни продуктивности и оплаты труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте в России и в экономически развитых странах.
9. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сфере сервиса на воздушном транспорте.
10. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте.
11. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
12. Виды организационных преобразований в сфере сервиса на воздушном транспорте.
13. Сущность преобразований в управлении человеческими ресурсами на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
14. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках системы управления человеческими ресурсами.
15. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с целью диагностики системы управления человеческими ресурсами в сфере сервиса на воздушном транспорте.
16. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

17. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

18. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

19. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

20. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

21. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

22. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

23. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом механизма управления занятостью в сфере сервиса на примере конкретной организации.

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте»  
(4 курс, семестр 7-8)**

1. Ресурсы рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

2. Предпосылки реализации потенциала человека на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

3. Качество населения страны и персонала предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

4. Рынок труда: сущность, содержание и структура.
5. Занятость: сущность и формы. Сегменты рынка труда.
6. Предложение и спрос на рынке труда. Государственная политика в области занятости.
7. Миграция населения. Регулирование рынка труда и служба занятости
8. Сущность мотивов. Виды мотивов в сфере сервиса на воздушном транспорте.
9. Матрица «цели—средства». Структура систем мотивации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
10. О теориях мотивации и стилях управления.
11. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности.
12. Занятость: сущность и формы. Сегменты рынка труда.
13. Предложение и спрос на рынке труда. Государственная политика в области занятости.
14. Миграция населения. Регулирование рынка труда и служба занятости
15. Сущность мотивов. Виды мотивов в сфере сервиса на воздушном транспорте.
16. Матрица «цели—средства». Структура систем мотивации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
17. О теориях мотивации и стилях управления.
18. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности.
19. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
20. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» (4 курс, 7 семестр)**

1. Потребность, благо, ресурсы. Эффективность, норма, собственность.
2. Труд, качество жизни, социально-экономическая система.
3. Доход и капитал. Сущность трудового процесса.
4. Труд в системе экономических ресурсов.
5. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем.
6. Структура наук о труде и персонале. Методика комплексного исследования экономических и социальных проблем труда.
7. Зарождение науки «Экономика и организация труда».

8. Экономика и социология труда в России.
9. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
10. Структура модели человека в социально-экономических системах.
11. Понятие качества жизни. Смысл и цели жизни.
12. Система ценностей и природа человека. Динамика процессов развития цивилизации.
13. Эволюция представлений о показателях качества жизни.
14. Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством
15. История возникновения потребностей человека.
16. Модель структуры потребностей: требования к модели.
17. Потребности существования. Потребности достижения целей жизни.
18. Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маржиналистский аспект.
19. Принципы общей теории потребностей. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
20. Компоненты трудового потенциала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
21. Организованность и асертивность. Образование на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
22. Профессионализм на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
23. Ресурсы рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
24. Предпосылки реализации потенциала человека на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
25. Качество населения страны и персонала предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
26. Рынок труда: сущность, содержание и структура.
27. Занятость: сущность и формы. Сегменты рынка труда.
28. Предложение и спрос на рынке труда. Государственная политика в области занятости.
29. Миграция населения. Регулирование рынка труда и служба занятости
30. Сущность мотивов. Виды мотивов в сфере сервиса на воздушном транспорте.
31. Матрица «цели—средства». Структура систем мотивации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
32. О теориях мотивации и стилях управления.
33. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности.



34. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

35. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

36. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

37. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

38. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

39. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

40. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

41. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

42. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

43. Структура и состав работников предприятия на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

44. Система профессионального отбора на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

45. Наем и отбор персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

46. Профессиональная подготовка работников на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

47. Движение кадров на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

48. Цифровая мобильность населения.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» (4 курс, 8 семестр)**

1. Потребность, благо, ресурсы. Эффективность, норма, собственность.
2. Труд, качество жизни, социально-экономическая система.
3. Доход и капитал. Сущность трудового процесса.
4. Труд в системе экономических ресурсов.
5. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем.
6. Структура наук о труде и персонале. Методика комплексного исследования экономических и социальных проблем труда.
7. Зарождение науки «Экономика и организация труда».
8. Экономика и социология труда в России.
9. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
10. Структура модели человека в социально-экономических системах.
11. Понятие качества жизни. Смысл и цели жизни.
12. Система ценностей и природа человека. Динамика процессов развития цивилизации.
13. Эволюция представлений о показателях качества жизни.
14. Повышение качества жизни как национальная идея и цель деятельности органов управления государством
15. История возникновения потребностей человека.
16. Модель структуры потребностей: требования к модели.
17. Потребности существования. Потребности достижения целей жизни.
18. Динамика потребностей: психологический аспект, синергетический аспект, маргиналистский аспект.
19. Принципы общей теории потребностей. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
20. Компоненты трудового потенциала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
21. Организованность и асертивность. Образование на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
22. Профессионализм на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

23. Ресурсы рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

24. Предпосылки реализации потенциала человека на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

25. Качество населения страны и персонала предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

26. Рынок труда: сущность, содержание и структура.

27. Занятость: сущность и формы. Сегменты рынка труда.

28. Предложение и спрос на рынке труда. Государственная политика в области занятости.

29. Миграция населения. Регулирование рынка труда и служба занятости

30. Сущность мотивов. Виды мотивов в сфере сервиса на воздушном транспорте.

31. Матрица «цели—средства». Структура систем мотивации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

32. О теориях мотивации и стилях управления.

33. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности.

34. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

35. Основы механизма управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

36. Основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

37. Механизм разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

38. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

39. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

40. Механизм участия в разработке системы набора, обучения и

мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

41. Механизм участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

42. Механизм участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

43. Структура и состав работников предприятия на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

44. Система профессионального отбора на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

45. Наем и отбор персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

46. Профессиональная подготовка работников на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

47. Движение кадров на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

48. Планирование персонала предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

49. Определение численности работников на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

50. Определение численности работников на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

51. Планирование и прогнозирование производительного труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

52. Структура фонда заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта и ее определение.

53. Структура экономических ресурсов.

54. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

55. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

56. Основные аспекты понятия «эффективность».

57. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

58. Теорема о рентабельности компонент труда и ее следствия.

59. Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

60. Виды и границы разделения труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

61. Производственный, технологический и трудовой процессы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

62. Условия труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

63. Рабочее место на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

64. Структура производственной операции на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

65. Классификация затрат рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

66. Система норм и нормативов труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

67. Структура задач оптимизации трудовых процессов и норм труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

68. Методы нормирования труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

69. Коэффициент выполнения норм.

70. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

71. Хронометраж. Фотография рабочего времени.

72. Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

73. Сущность нормативов. Структура нормативов на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

74. Требования к нормативам и основные этапы их разработки на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

75. Методы установления нормативных зависимостей.

76. Дифференцированные и укрупненные нормативы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

77. Структура норм времени и последовательность установления норм труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

78. Принципиальные схемы определения численности персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

79. Анализ форм взаимодействия элементов производства при расчетах норм численности на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

80. Структура задач оптимизации норм обслуживания и численности на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

81. Общая задача оптимизации распределения труда и численности персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

82. Методы оптимизации разделения труда и численности персонала в производственных системах в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

83. Циклические процессы. Нециклические процессы.

84. Многофазные системы (методика оптимизации разделения труда по обслуживанию оборудования)

85. Принципы формирования доходов в рыночной экономике.

86. Статистический анализ распределения личных доходов.

87. Структура дохода сотрудника предприятия.

88. Формы и системы заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

89. Расчет фондов заработной платы. Структура фондов заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

90. Методы расчета нормативных фондов оплаты труда на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.

91. Расчет фондов поощрения.

92. Оптимизация структуры дохода сотрудников предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

93. Сущность заработной платы.

94. Модели формирования доходов социальных групп предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

95. Социальные группы предприятия по источникам и видам доходов на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

96. Взаимосвязи рыночных и организационных факторов установления ставок оплаты труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

97. Возможности оптимизации распределения дохода предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

98. Модели мотивации эффективной работы предприятия и его подразделений в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

99. Общая характеристика социально-трудовых отношений на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

100. Проблема отчуждения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

101. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

102. Принципы и опыт организации социального партнерства.

103. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

104. Справедливость.

105. Синергетический анализ моделей взаимодействия людей в производственных системах в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

106. Профессиональная этика. Эффективность морали.
107. Общее и частное в профессиональной этике.
108. Проблемы девиантного поведения на предприятиях в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
109. Трудовое поведение на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта: понятие, структура.
110. Виды трудового поведения, механизм регулирования.
111. Особенности и характеристика различных видов поведения на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
112. Трудовое поведение в рыночных условиях хозяйствования на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
113. Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта, их типология.
114. Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
115. Сущность и структура трудовой адаптации на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
116. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
117. Комплексная система профессиональной ориентации, адаптации и продвижения на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
118. Сущность, показатели, типы и социальная структура трудового конфликта на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
119. Причины трудовых конфликтов на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
120. Масштаб конфликта.
121. Разрешение трудового конфликта на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
122. Понятие социальной защиты и ее основные направления на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
123. Социальные институты и механизм социальной защиты работника на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
124. Социально-организационные и социально-нормативные институты на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
125. Социальные гарантии на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
126. Структура систем управления человеческими ресурсами.
127. Рынок труда и управление занятостью.
128. Основные характеристики рынка труда на предприятии в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
129. Безработица.



130. Управление занятостью. Цифровая мобильность населения.
131. Управление продуктивностью и оплатой труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
132. Взаимосвязи проблем продуктивности, оплаты труда и технического уровня производства на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
133. Уровни продуктивности и оплаты труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта в России и в экономически развитых странах.
134. Институциональные предпосылки повышения продуктивности и оплаты труда в результате освоения новых технологий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
135. Управление динамикой продуктивности и заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
136. Принципы совершенствования управления человеческими ресурсами предприятий сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
137. Виды организационных преобразований в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
133. Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
134. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
135. Основы механизма принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций в сфере сервиса в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
136. Основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
137. Основы организационного обеспечения механизма сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
138. Основы механизма проведения анализа экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса для принятия эффективных управленческих решений в процессе сервисного обслуживания с учётом



данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» (4 курс, 7 и 8 семестр)**

1. Охарактеризуйте этапы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования.

2. Охарактеризуйте этапы поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных в сфере воздушного транспорта.

3. Охарактеризуйте алгоритм принятия экономически обоснованного решения в целях обеспечения экономической эффективности организаций в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта на конкретном примере.

4. Охарактеризуйте этапы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в сфере воздушного транспорта на конкретном примере.

5. Охарактеризуйте этапы обеспечения механизма сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании на конкретном примере.

6. Охарактеризуйте этапы проведения анализа экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса для принятия эффективного управленческого решения на конкретном примере.

7. Охарактеризуйте методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

8. Охарактеризуйте этапы управления своим временем и формирования траектории саморазвития в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

9. Охарактеризуйте этапы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

10. Охарактеризуйте методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в целях принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций сферы сервисного обслуживания на транспорте в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

11. Охарактеризуйте этапы принятия экономически обоснованных управленческих решений в целях обеспечения экономической эффективности организаций сферы сервисного обслуживания на транспорте в процессе

изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

12. Охарактеризуйте этапы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в целях принятия экономически обоснованных решений в организациях сферы сервисного обслуживания на транспорте в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

13. Охарактеризуйте этапы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

14. Охарактеризуйте этапы механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

15. Охарактеризуйте этапы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.

16. Охарактеризуйте этапы механизма участия в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

17. Охарактеризуйте этапы механизма участия в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

18. Охарактеризуйте этапы механизма участия в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая на 4 курсе (в 7 семестре) к изучению дисциплины «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте», обучающимся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающимся 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 обучающихся в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» продолжается в 8 семестре, и часть самостоятельной работы отводится обучающемуся на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 4 курса (7 семестра) обучающийся выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, а также посещает консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится в конце 4 курса (7 семестра) и оценивается согласно п. 9.5

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте», 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 экономики и организации труда.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой

системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

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

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

Практические занятия по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования экономических явлений, о способах и средств решения экономических проблем.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Обучающиеся решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие обучающихся 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 обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3);
- выполнение контрольной работы (темы контрольной работы в п. 9.3).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте». 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 «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена на четвертом курсе в седьмом и восьмом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте», а также типовые практические задания для экзамена приведены в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «21» мая 2021 года, протокол № 10.

Разработчики:

к.э.н.



Митрофанов С.В.

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» июня 2021 года, протокол № 7.