

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по изучению дисциплины
ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ**

Направление подготовки:
43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника:
бакалавр

Форма обучения:
очная

Санкт-Петербург
2018

Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг

Организация учебного процесса в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации» по направлению подготовки «Сервис», сроки обучения, виды учебных занятий, формы аттестации, оценка результатов обучения, организация учебных и производственных практик, самостоятельная работа студентов, сущность балльно-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости и знаний студентов. Сущность будущей специальности, трудоустройство, возможности и перспективы карьерного и профессионального роста. Основные этапы истории СПбГУ ГА (для самостоятельного изучения). Ресурсы библиотеки университета, электронный каталог, знакомство с фондами и каталогом учебно-методического кабинета кафедры № 2, основные принципы работы с Электронно-библиотечной системой «Лань» (для самостоятельного изучения). Предмет и методология курса «Введение в профессию», цель, задачи, формируемые компетенции, результаты обучения, формы контроля знаний, умений и навыков студентов. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, обслуживание, сервис, сервисная деятельность, организация сервиса, потребитель, потребность, производство и потребление услуг (для самостоятельного изучения). Общая характеристика и современное состояние сферы сервиса в России и в мире (для самостоятельного изучения). Факторы развития сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Необходимость изучения сферы сервиса: многообразие и взаимосвязь сервисных дисциплин (для самостоятельного изучения). Принципы толерантного отношения к представителям других культур, наций и конфессий, механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные приемы самостоятельного поиска, анализа и обработки информации в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, механизм самоорганизации и самообразования (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен. Услуги и жизнедеятельность людей в доиндустриальных обществах

Законы и формы социальных изменений. Типология и эволюция обществ (для самостоятельного изучения). Зарождение и развитие услуг в сложных аграрных обществах. Древнейшие виды услуг и обслуживания. Характеристика феодального общества. Услуги в средневековом обществе Западной Европы: производственные, торговые, банковские услуги, услуги гостеприимства, образовательные услуги, экзотические виды услуг (для самостоятельного изучения). Социально-экономические и духовные трансформации в европейском обществе в эпоху Возрождения (для самостоятельного изучения). Особенности сферы услуг эпохи Возрождения (для самостоятельного изучения). Основы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Содержание ключевых понятий сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах

Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Особенности массового обслуживания (для самостоятельного изучения). Характеристика постиндустриального общества (для самостоятельного изучения). Особенности функционирования сферы услуг в постиндустриальном обществе. Основные тенденции развития сферы сервиса на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Теоретические основы организации процесса предоставления услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Основные индивидуальные потребности населения и способы их обслуживания в

процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России

Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России. Основные этапы развития сферы сервиса в России (для самостоятельного изучения). Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло. Жилище, интерьер русской избы (для самостоятельного изучения). Социальные институты: община, добровольные объединения людей для совместной работы, артели, гильдии. Традиционная русская семья – распределение социальных ролей и функций (для самостоятельного изучения). Традиционные обряды и праздники (для самостоятельного изучения). Понятие и специфика сословного сервиса (для самостоятельного изучения). Крепостная традиция организации бытовых услуг (для самостоятельного изучения). Национальные особенности потребления и организации сферы услуг в России (для самостоятельного изучения)

Тема 5. Сервис и повседневные ритуалы в царской России

Общая характеристика реформ Петра I. Перемены в образе жизни знати и городского населения (для самостоятельного изучения). Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны. Педагогическая деятельность и образовательные услуги (для самостоятельного изучения). Медицинское обслуживание. Санитарно-гигиенические услуги. Кухня и застольное обслуживание. Парадные обеды во дворцах (для самостоятельного изучения). Сервис при организации общественного питания. Торговый сервис (для самостоятельного изучения). Места постоянной торговли (для самостоятельного изучения). Ярмарки (для самостоятельного изучения). Ателье мод, пошивочные и швейные мастерские (для самостоятельного изучения). Основные модные стили и направления (для самостоятельного изучения). Одежда, аксессуары, ювелирные украшения (для самостоятельного изучения). Туризм и путешествия в XVIII-XIX ВВ (для самостоятельного изучения). Гостиничный сервис (для самостоятельного изучения). Праздники, увеселения и зрелища в XVIII-XIX вв. (для самостоятельного изучения). Социально-политическая характеристика пореформенного периода (1861-1897 гг.). Последствия отмены крепостного права (для самостоятельного изучения). Особенности сферы услуг в пореформенный период (для самостоятельного изучения). Сфера услуг в конце XIX - начале XX вв. (для самостоятельного изучения). Технический прогресс (для самостоятельного изучения). Рост профессионального исполнения услуг и усиление разнообразия в обслуживании (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Механизм становления советской повседневности и социалистического быта. Характеристика и составляющие советской «службы быта» (для самостоятельного изучения). Сфера услуг в годы НЭПа. Коммунальные услуги. Общепит. Страховой сервис. Туристические услуги. Медицинский сервис (для самостоятельного изучения). Организация досуга и развитие системы рекреационных услуг (для самостоятельного изучения). «Идеологический сервис» (для самостоятельного изучения). Восстановление сферы услуг после Великой Отечественной войны (для самостоятельного изучения). Состояние и тенденции развития сферы сервиса в хрущевский период (для самостоятельного изучения). Основные направления развития советского сервиса в 1960-1980-е гг. (для самостоятельного изучения). Служба быта. Страховой сервис в сфере воздушного транспорта. Информационный сервис (для самостоятельного изучения). Развитие телевидения (для самостоятельного изучения). Потребительская революция и вещизм эпохи застоя (для самостоятельного изучения). Сущность и историческое значение перестройки (для самостоятельного изучения). Перестройка и новое мышление в сфере услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Характеристика экономической модели 1990-х гг. (для самостоятельного изучения). Рост значимости сферы быта и услуг как сектора экономики в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, регулирующего занятость населения и призванного повысить степень комфортности его обитания (для самостоятельного изучения). Основные направления развития сферы сервиса в XXI веке в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). «Сервисизация» экономики (для самостоятельного изучения). Малое предпринимательство в сфере услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблема сохранения культурной самобытности и лучших национальных особенностей сервисной деятельности (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Сервис как услуга. Понятие, свойства и виды услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами (для самостоятельного изучения). Различные подходы к классификации услуг. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие и сущность человеческих потребностей. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации (для самостоятельного изучения). Пирамида потребностей А. Маслоу. Анализ потребностей населения средствами маркетинга в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие и особенности сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Основные этапы процесса производства услуги. Основные задачи, стоящие перед предприятиями сферы сервиса на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Понятие и этапы обслуживания. Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей, оказание услуги, завершение процесса обслуживания. Основные формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Массовое, групповое и индивидуальное обслуживание в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инновационные подходы в обслуживании в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Сервисная деятельность в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Транспорт в системе потребностей индивида и общества. Классификация видов транспорта (для самостоятельного изучения). Основные этапы эволюции сферы транспорта (для самостоятельного изучения). Краткая история развития воздушного и железнодорожного транспорта в России (для самостоятельного изучения). Понятие и значение транспортной системы страны. Перспективные направления развития российской транспортной системы (для самостоятельного изучения). Понятие, виды и особенности транспортных услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Система транспортных услуг в сфере воздушного транспорта. Понятие и составляющие транспортного сервиса (для самостоятельного изучения). Основные виды организации сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные задачи современного транспортного сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Классификация услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Обслуживание при организации перевозок. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту. Организация обслуживания на борту ВС (для самостоятельного изучения). Обслуживание в грузовом терминале (для самостоятельного изучения). Показатели качества транспортных услуг в авиаперевозках (для самостоятельного изучения). Оценка качества услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инновации в обслуживании пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Знакомство с Санкт-Петербургским государственным университетом гражданской авиации» Занятие в Объединенном музее гражданской авиации СПбГУ ГА.	2
1	Практическое занятие № 2. «Знакомство с Объединенным музеем гражданской авиации СПбГУ ГА»	2
2	Практическое занятие № 3. «Древнейшие виды	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
	услуг и обслуживания»	
3	Практическое занятие № 4. «Услуги и сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в индустриальном обществе»	2
3	Практическое занятие № 5. «Влияние индустриального производства на сервисную деятельность»	2
4	Практическое занятие № 6. «Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России» Подготовка к круглому столу	2
4	Практическое занятие № 7. «Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло»	2
4	Практическое занятие № 8. «Социальные институты»	2
5	Практическое занятие № 9. «Общая характеристика реформ Петра I»	2
5	Практическое занятие № 10. «Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны»	2
6	Практическое занятие № 11. «Механизм становления советской повседневности и социалистического быта. Современная сфера сервиса в России в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 12. «Сервис как услуга»	2
7	Практическое занятие № 13. «Понятие, свойства и виды услуг современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 14. «Различные подходы к классификации услуг современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 15. «Основные этапы процесса производства услуги современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 16. «Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей, оказание услуги, завершение процесса обслуживания современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
9	Практическое занятие № 17. «Транспорт в системе потребностей индивида и общества современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 18. «Понятие и значение транспортной системы страны»	2
9	Практическое занятие № 19. «Понятие, виды и особенности транспортных услуг. Система транспортных услуг современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»	2
10	Практическое занятие № 20. «Классификация услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте»	2
10	Практическое занятие № 21. «Обслуживание при продаже перевозок современной сферы сервиса в России в сфере воздушного транспорта»	2
Итого по дисциплине		42

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис как цивилизационный и исторический феномен. Услуги и жизнедеятельность людей в доиндустриальных обществах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1,	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	6
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис и повседневные ритуалы в царской России» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
Итого по дисциплине		29

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

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

2 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте**: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

3 Королева Е.А., Пашин В.С. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

б) дополнительная литература:

4 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

5 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.

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

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

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

16 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

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

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

Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (1 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		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,4	2	1	—
Практическое занятие 1	1,2	2	1	—
Практическое занятие 2	1,2	2	2	—
Лекция 2 (Тема 2)	1,4	2	2	—
Практическое занятие 3	1,2	2	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1,4	2	3	—
Практическое занятие 4	1,2	2	3	—
Практическое занятие 5	1,2	2	4	—
Лекция 4 (Тема 4)	1,4	2	4	—
Практическое занятие 6	1,2	2	4	—
Практическое занятие 7	1,2	2	5	—
Практическое занятие 8	1,4	2	5	—
Лекция 5 (Тема 5)	1,4	2	6	—
Лекция 6 (Тема 5)	1,4	2	6	—
Практическое занятие 9	1,2	2	6	—
Практическое занятие 10	1,2	2	7	—

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	При- мечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 7 (Тема 6)	1,4	2	7	—
Лекция 8 (Тема 6)	1,4	2	8	—
Практическое занятие 11	1,2	2	8	—
Лекция 9 (Тема 7)	1,4	2	8	—
Лекция 10 (Тема 7)	1,4	2	9	—
Практическое занятие 12	1,2	2	9	—
Практическое занятие 13	1,2	2	10	—
Практическое занятие 14	1,2	2	10	—
Лекция 11 (Тема 8)	1,4	2	10	—
Практическое занятие 15	1,2	2	11	—
Практическое занятие 16	1,2	2	11	—
Лекция 12 (Тема 9)	1,4	2	12	—
Лекция 13 (Тема 9)	1,4	2	12	—
Практическое занятие 17	1,2	2	12	—
Практическое занятие 18	1,2	2	13	—
Практическое занятие 19	1,2	2	13	—
Лекция 14 (Тема 10)	1,4	2	14	—
Практическое занятие 20	1,2	2	14	—
Практическое занятие 21	1,2	2	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—

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		
Зачет с оценкой	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале				
Количество баллов по балльно-рейтинговой системе		Оценка (по 5-балльной «академической шкале» шкале		
90 и более		5 – «отлично»		
75-89		4 – «хорошо»		
60-74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60 баллов		2 - «не удовлетворительно»		

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,4 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,2 балла (по 8 практическому занятию – до 1,4 балла). Устный опрос – до 0,3 баллов. Сообщение – до 0,5 баллов (по 8 практическому занятию – до 0,2 баллов). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балла.

Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Дисциплина «Введение в профессию» читается в первом семестре.

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

Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность будущей специальности, трудоустройство, возможности и перспективы карьерного и профессионального роста.
2. Основные этапы истории СПбГУ ГА.
3. Ресурсы библиотеки университета, электронный каталог, основные принципы работы с Электронно-библиотечной системой «Лань».
4. Знакомство с Объединенным музеем гражданской авиации СПбГУ ГА.
5. Предмет и методология курса «Введение в профессию», цель, задачи, формируемые компетенции, результаты обучения, формы контроля знаний, умений и навыков студентов.

Примерные темы сообщений

1. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, обслуживание, сервис, сервисная деятельность, организация сервиса, потребитель, потребность, производство и потребление услуг.
2. Общая характеристика и современное состояние сферы сервиса в России и в мире.
3. Факторы развития сферы услуг в России.
4. Необходимость изучения сферы сервиса: многообразие и взаимосвязь сервисных дисциплин.
5. Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере воздушного транспорта.
6. Механизм самоорганизации и самообразования.

Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен. Услуги и жизнедеятельность людей в доиндустриальных обществах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Законы и формы социальных изменений.
2. Типология и эволюция обществ. Зарождение и развитие услуг в сложных аграрных обществах.
3. Древнейшие виды услуг и обслуживания.
4. Характеристика феодального общества.
5. Услуги в средневековом обществе Западной Европы: производственные, торговые, банковские услуги, услуги гостеприимства, образовательные услуги, экзотические виды услуг.

Примерные темы сообщений

1. Социально-экономические и духовные трансформации в европейском обществе в эпоху Возрождения.
2. Особенности сферы услуг эпохи Возрождения.
3. Основы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе.
2. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
3. Особенности массового обслуживания.
4. Характеристика постиндустриального общества.
5. Особенности функционирования сферы услуг в постиндустриальном обществе.

Примерные темы сообщений

1. Основные тенденции развития сферы сервиса на современном этапе развития общества.
2. Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России.
2. Основные этапы развития сферы сервиса в России.
3. Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло.
4. Жилище, интерьер русской избы.

5. Социальные институты: община, добровольные объединения людей для совместной работы, артели, гильдии.

Примерные темы сообщений

1. Традиционная русская семья – распределение социальных ролей и функций.

2. Традиционные обряды и праздники.

3. Понятие и специфика сословного сервиса.

4. Крепостная традиция организации бытовых услуг.

5. Национальные особенности потребления и организации сферы услуг в России.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль собственности и экономических систем в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и каковы его перспективы и тенденции развития. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования инструментов и категорий собственности, оперируя знаниями моделей экономических систем управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

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

1. Использование форм частной собственности в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.

2. Развитие типов и моделей экономических систем в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли.

3. Применение моделей экономических систем домашнего обслуживания в процессе управления предприятиями сервиса в транспортной отрасли в РФ и в других странах.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Основные этапы развития сервиса в России.

2. Особенности русской ментальности и их влияние на национальное потребление.

3. Традиционный быт русского народа и место в нем услуг.

Тема 5. Сервис и повседневные ритуалы в царской России

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Общая характеристика реформ Петра I. Перемены в образе жизни знати и городского населения.

2. Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны.

3. Педагогическая деятельность и образовательные услуги.

4. Медицинское обслуживание.

5. Санитарно-гигиенические услуги.

6. Кухня и застольное обслуживание.

7. Парадные обеды во дворцах.

8. Сервис при организации общественного питания.

9. Торговый сервис.
10. Места постоянной торговли.
11. Ярмарки.
12. Ателье мод, пошивочные и швейные мастерские.
13. Основные модные стили и направления.
14. Одежда, аксессуары, ювелирные украшения.
15. Туризм и путешествия в XVIII-XIX вв.

Примерные темы сообщений

1. Гостиничный сервис. Праздники, увеселения и зрелища в XVIII-XIX вв..
2. Социально-политическая характеристика пореформенного периода (1861-1897 гг.).
3. Последствия отмены крепостного права.
4. Особенности сферы услуг в пореформенный период.
5. Сфера услуг в конце XIX - начале XX вв..
6. Технический прогресс.
7. Рост профессионального исполнения услуг и усиление разнообразия в обслуживании.

Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Механизм становления советской повседневности и социалистического быта.
2. Характеристика и составляющие советской «службы быта».
3. Сфера услуг в годы НЭПа. Коммунальные услуги. Общепит.
4. Страховой сервис. Туристические услуги. Медицинский сервис.
5. Организация досуга и развитие системы рекреационных услуг.
6. «Идеологический сервис».
7. Восстановление сферы услуг после Великой Отечественной войны.
8. Состояние и тенденции развития сферы сервиса в хрущевский период.
9. Основные направления развития советского сервиса в 1960-1980-е гг.
10. Служба быта. Страховой сервис в сфере воздушного транспорта.
11. Информационный сервис.
12. Развитие телевидения.

Примерные темы сообщений

1. Потребительская революция и вещизм эпохи застоя.
2. Сущность и историческое значение перестройки.
3. Перестройка и новое мышление в сфере услуг в сфере воздушного транспорта.
4. Характеристика экономической модели 1990-х гг..

5. Рост значимости сферы быта и услуг как сектора экономики в сфере воздушного транспорта, регулирующего занятость населения и призванного повысить степень комфорта его обитания.

6. Основные направления развития сферы сервиса в XXI веке в сфере воздушного транспорта.

7. «Сервисизация» экономики.

8. Малое предпринимательство в сфере услуг в сфере воздушного транспорта.

9. Проблема сохранения культурной самобытности и лучших национальных особенностей сервисной деятельности.

Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сервис как услуга. Понятие, свойства и виды услуг.

2. Особенности услуг по сравнению с товарами.

3. Различные подходы к классификации услуг.

4. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения в сфере воздушного транспорта.

5. Понятие и сущность человеческих потребностей.

6. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.

Примерные темы сообщений

1. Пирамида потребностей А. Маслоу.

2. Анализ потребностей населения средствами маркетинга в сфере воздушного транспорта.

3. Понятие и особенности сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

4. Виды сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные этапы процесса производства услуги.

2. Основные задачи, стоящие перед предприятиями сферы сервиса на современном этапе развития общества.

3. Понятие и этапы обслуживания. Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей, оказание услуги, завершение процесса обслуживания.

Примерные темы сообщений

1. Основные формы обслуживания в сфере воздушного транспорта.

2. Массовое, групповое и индивидуальное обслуживание в сфере воздушного транспорта.

3. Инновационные подходы в обслуживании в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Сервисная деятельность в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Транспорт в системе потребностей индивида и общества. Классификация видов транспорта.

2. Основные этапы эволюции сферы транспорта.

3. Краткая история развития воздушного и железнодорожного транспорта в России.

4. Понятие и значение транспортной системы страны.

5. Перспективные направления развития российской транспортной системы.

Примерные темы сообщений

1. Понятие, виды и особенности транспортных услуг в сфере воздушного транспорта.

2. Система транспортных услуг в сфере воздушного транспорта.

3. Понятие и составляющие транспортного сервиса.

4. Основные виды организации сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Основные задачи современного транспортного сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 10. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Классификация услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте.

2. Обслуживание при организации перевозок.

3. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту.

4. Организация обслуживания на борту ВС.

5. Обслуживание в грузовом терминале.

Примерные темы сообщений

1. Показатели качества транспортных услуг в авиаперевозках.

2. Оценка качества услуг воздушного транспорта.

3. Инновации в обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Введение в профессию»

1. Цель, задачи, объект и предмет курса «Введение в профессию».
2. История повседневности – методологическая основа курса «Введение в профессию».
3. Законы и формы социальных изменений. Типология и эволюция обществ.
4. Сервисная деятельность в традиционных аграрных обществах Древнего мира.
5. Услуги в Средневековом обществе Западной Европы.

6. Характеристика индустриального общества. Влияние индустриального производства на сферу сервиса.
7. Характеристика постиндустриального общества и особенности функционирования в нем сферы услуг.
8. Характеристика сферы сервиса в развивающихся странах.
9. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России.
10. Сфера быта и услуг в России в XVIII - XIX вв.
11. Особенности советского сервиса.
12. Тенденции развития сервиса на современном этапе развития российского общества.
13. Понятие и сущность человеческих потребностей. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения.
14. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.
15. Пирамида потребностей А. Маслоу.
16. Анализ потребностей населения средствами маркетинга.
17. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.
18. Многообразие классификаций услуг.
19. Особенности и противоречия сервисной деятельности.
20. Классификация сервиса в соответствии с основными видами деятельности.
21. Организация процесса производства услуг на предприятии сервиса.
22. Общая характеристика процесса обслуживания: основные этапы предоставления услуг.
23. Существующие и перспективные формы обслуживания.
24. Понятие и виды транспорта.
25. Транспорт в системе потребностей индивида и общества.
26. Понятие, виды и особенности транспортных услуг.
27. Механизм работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
28. Основные приемы самостоятельного поиска, анализа и обработки информации в процессе организации сервисной деятельности в сфере услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
29. Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
30. Основы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой) по дисциплине «Введение в профессию»

1. Охарактеризуйте этапы выстраивания конструктивного взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

2. Охарактеризуйте этапы совершенствования своего интеллектуального и общекультурного уровня в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

3. Охарактеризуйте мотивы потребительского поведения клиентов и опишите этапы организации процесса сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

4. Охарактеризуйте этапы организации процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.