



**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**

### **ПСИХОЛОГИЯ И СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ**

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

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

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство обучающихся с механизмами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

- знакомство обучающихся с механизмами управления своим временем, формирования траектории саморазвития;

- знакомство обучающихся с механизмами реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования;

- знакомство обучающихся с видами клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг;

- знакомство обучающихся с методами разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;

- знакомство обучающихся с методами совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;

- знакомство обучающихся с видами материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, с методами переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий;

- знакомство обучающихся с методами разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства;

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

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

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

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

Дисциплина изучается на 2 курсе (в 4 семестре) и на 3 курсе (в 5 семестре).

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» 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-1</b>	<b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм</b>

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

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>1</sup><sub>УК</sub>); методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>2</sup><sub>УК-д</sub>); методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>3</sup><sub>УК-б</sub>
- механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>1</sup><sub>К-1</sub>); методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и

правовых норм (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

- алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);

Уметь:

- применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); применять методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); применять методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

- применять механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); применять методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

- применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);

Владеть:

- способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); способностью применять методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); способностью применять методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

- способностью применять механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); способностью применять методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); способностью применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

- способностью применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

Наименование	Всего часов	Курсы (семестры)	
		2 курс (4 семестр)	3 курс (5 семестр)
Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108
Контактная работа:	14,8	6,3	8,5
лекции	4	2	2

Наименование	Всего часов	Курсы (семестры)	
		2 курс (4 семестр)	3 курс (5 семестр)
практические занятия	8	4	4
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—
Самостоятельная работа обучающегося	191	98	93
Промежуточная аттестация	13	4	9
контактная работа	2,8	0,3	2,5
самостоятельная работа по подготовке к зачёту и экзамену	10,2	3,7	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-1	ПК-3		
Тема 1. Объект, предмет и задачи психологии и социологии управления на предприятии сервиса на транспорте	14,85	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 2. История становления и развития управленческой мысли	14,85	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте	14,85	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте	14,85	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими на транспорте	14,85	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте	14,85	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-6	ПК-1	ПК-3		
транспорте						
Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте	14,9	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте	14,15	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте	14,15	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте	14,15	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте	14,15	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте	14,15	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте	14,05	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте	14,2	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-6	ПК-1	ПК-3		
Итого по дисциплине	203					
Промежуточная аттестация	13					3, Э
Всего по дисциплине	216					

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа обучающегося, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, З – зачет, Э – экзамен.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
<b>Курс 2 (семестр 4)</b>							
Тема 1. Объект, предмет и задачи психологии и социологии управления на предприятии сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	14	—	14,85
Тема 2. История становления и развития управленческой мысли	0,28	0,57	—	—	14	—	14,85
Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	14	—	14,85
Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	14	—	14,85
Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими на транспорте	0,28	0,57	—	—	14	—	14,85
Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	14	—	14,85
Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте	0,32	0,58	—	—	14	—	14,9
Итого за курс 2 (семестр 4)	2	4			98		104
Промежуточная аттестация в форме зачета							4

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Всего за курс 2 (семестр 4)							108
Курс 3 (семестр 5)							
Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	13,3	—	14,15
Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	13,3	—	14,15
Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	13,3	—	14,15
Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	13,3	—	14,15
Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	13,3	—	14,15
Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте	0,28	0,57	—	—	13,2	—	14,05
Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте	0,32	0,58	—	—	13,3	—	14,2
Итого за курс 3 (семестр 5)							99
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Всего за курс 3 (семестр 5)							108
Итого по дисциплине							216

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

### 5.3 Содержание дисциплины

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

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

процесса управления (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. История становления и развития управленческой мысли**

Предыстория науки управления. Первые трактаты об управлении древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля (для самостоятельного изучения). Теологические концепции управления в средневековых трактатах Аврелия Августина, Фомы Аквинского (для самостоятельного изучения). Концепции управления эпохи Нового времени в работах Т. Мора, Т. Кампанеллы, Н. Макиавелли (для самостоятельного изучения). Социальные идеи управления в трудах Т. Гоббса, Ш. Монтескье, М. Вольтера, Д. Дидро (для самостоятельного изучения). Эволюция управленческой мысли (для самостоятельного изучения). Школы управления: школа научного управления, классическая школа управления, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук, количественная школа управления (для самостоятельного изучения). Зарождение школы научного менеджмента в XIX - начале XX вв. основные идеи в трудах Ф. Тейлора, Г. Эмерсона, А. Файоля, М. Вебера, Э. Мэйо, Ф. Гилберта (Ф. Джилбрета) (для самостоятельного изучения) Социально-психологические проблемы управления в работах К. Арджириса, Р. Блейка, Р. Лайкерта, Д. Макгрегора, А. Маслоу, Д. Моутона, А. Фидлера, Ф. Херцберга и др. (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины

возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

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

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

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

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

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

(для самостоятельного изучения). Этапы формирования коллектива на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Изучение коллектива (для самостоятельного изучения). Стадии развития коллектива на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Мафиозные группы и их происхождение (для самостоятельного изучения). Аппарат управления как социальная группа на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

## **Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими на транспорте**

Социальная организация как социальная система. Возникновение организаций (для самостоятельного изучения). Строение организаций (для самостоятельного изучения). Организационная сложность на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Функционирование

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



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

Личность как субъект управления: руководство и лидерство. Понятие о руководстве и лидерстве (для самостоятельного изучения). Власть, авторитет менеджера и стили управления (для самостоятельного изучения). Функции руководителя на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Стили руководства: авторитарный, демократический, нейтральный (для самостоятельного изучения). Силь руководства на предприятии сервиса на транспорте и условия его эффективности (для самостоятельного изучения). Эффективность руководства на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Культура общения руководителя на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Руководитель и коллектив (для самостоятельного изучения). Авторитет руководителя на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Реализация организаторского управленческого комплекса в деятельности руководителя на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Выполнение руководителем роли интегратора-координатора (для самостоятельного изучения). Реализация в управленческой деятельности роли коммуникатора (для самостоятельного изучения). Феномен лидерства в системе межличностных отношений (для самостоятельного изучения). Власть и лидерство (для самостоятельного изучения). Прочность власти в современных организациях на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Теории и стили лидерства (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов,

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

## **Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте**

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

Социологический подход к управленческим нововведениям на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Управление изменениями на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Модели структурных изменений на предприятии сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Барьеры в движении информации (для самостоятельного изучения). Оценка эффективности деятельности организации и управления на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Управленческая позиция руководителя на предприятии сервиса на транспорте и ее эффективность (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения).

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

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

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

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

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

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

Сущность и содержание управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте. Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность (для самостоятельного изучения). Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Особенности стратегий и тактик решения задач управления на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Научные основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Виды управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Требования, предъявляемые к управленческим решениям на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Подходы к принятию решений на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Мотивация принятия решений на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Приемы мотивирования исполнителей на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Коллективные решения (для самостоятельного изучения). Интуитивные и рациональные решения (для самостоятельного изучения). Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Эффективность решения на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории

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

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

Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте. Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Концепция конфликтного общества (для самостоятельного изучения). Оценка роли конфликта в жизни организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Причины их возникновения на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Классификация конфликтов (для самостоятельного изучения). Динамика и уровни развития конфликтов на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Эмоциональная вовлеченность в конфликт на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Инцидент и его восприятие (для самостоятельного изучения). Психологические позиции сторон конфликта (для

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



## **Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте**

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

### **Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте**

Социологическое исследование как особая форма познания. Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Теоретически и практически ориентированные исследования (для самостоятельного изучения). Методическая база исследования, его логика (для самостоятельного изучения). Формулирование проблемы исследования (для самостоятельного изучения). Выделение объекта и предмета исследования на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Определение основной цели и задачи исследования на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Предварительный системный анализ объекта исследования на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Выдвижение гипотез на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Общий план исследования на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Прямое наблюдение (для самостоятельного изучения). Документальные источники, их достоверность (для самостоятельного изучения). Метод и техника контент-анализа (для самостоятельного изучения). Опрос и его разновидности на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Интервью (для самостоятельного изучения). Психологические тесты (для самостоятельного изучения). Метод фокус-группы на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Социальный эксперимент на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора материальных ресурсов,

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

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

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

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

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Курс 2 (семестр 4)	
1	Практическое занятие № 1. «Объект и предмет психологии и социологии управления в сервисе на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
1	Практическое занятие № 2. «Задачи психологии и социологии управления на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
2	Практическое занятие № 3. «Первые трактаты об управлении древнегреческих философов Сократа, Платона и Аристотеля» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
2	Практическое занятие № 4. «Геологические концепции управления в средневековых трактатах Аврелия Августина» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
3	Практическое занятие № 5. «Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
3	Практическое занятие № 6. «Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
4	Практическое занятие № 7. «Основные	0,285

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
	направления и методы изучения групп» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
4	Практическое занятие № 8. «Методы изучения внутригрупповых отношений» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
5	Практическое занятие № 9. «Социальная организация как социальная система» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
5	Практическое занятие № 10. «Возникновение организаций» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
6	Практическое занятие № 11. «Личность как субъект управления: руководство и лидерство» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
6	Практическое занятие № 12. «Власть, авторитет менеджера и стили управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
7	Практическое занятие № 13. «Характер организационных изменений и его диагностика на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,145
7	Практическое занятие № 14. «Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,145
7	Практическое занятие № 15. «Психологические законы управления на предприятии сервиса в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,145
7	Практическое занятие № 16. «Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,145
Итого за курс 2 (семестр 4)		4
Курс 3 (семестр 5)		
8	Практическое занятие № 17. «Понятие организационной культуры» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
8	Практическое занятие № 18. «Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
9	Практическое занятие № 19. «Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
9	Практическое занятие № 20. «Кадровая политика на предприятии сервиса на транспорте в условиях рынка» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
10	Практическое занятие № 21. «Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
10	Практическое занятие № 22. «Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
11	Практическое занятие № 23. «Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
11	Практическое занятие № 24. «Концепция конфликтного общества» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
12	Практическое занятие № 25. «Понятие ответственности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
12	Практическое занятие № 26. «Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
13	Практическое занятие № 27. «Социологическое исследование как особая форма познания» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
13	Практическое занятие № 28. «Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,285
14	Практическое занятие № 29. «Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,29

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
14	Практическое занятие № 30. «Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,29
Итого за курс 3 (семестр 5)		4
Итого по дисциплине		8

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

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

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные организации и принципы управления ими на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	14
Итого за курс 2 (семестр 4)		98



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
Курс 3 (семестр 5)		
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	13,3
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	13,3
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–17].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	13,3
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	13,3
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальная ответственность менеджера на</p>	13,3

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

### 5.7 Курсовые работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. —

[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

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

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

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

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

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

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

б) дополнительная литература:

8 Немов, Р.С. **Психология**. В 3-х кн. Кн. 1. : Общие основы психологии [Электронный ресурс] : учебник / Р.С. Немов. — Электрон. дан. — Москва : Владос, 2010. — 687 с. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/96404/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 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
Психология и социология	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-

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
управления сервисной деятельностью в транспортной сфере	лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Экран Ноутбук HP630	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. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	
<b>Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b>			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr;	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate

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
	Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	Editional (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 «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» 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: «Социология».

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 психологических и социологических 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 «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» 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 «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере». 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 «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации управления трудовыми отношениями, 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 «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» 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 «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» 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 «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» 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 в 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.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета на 2 курсе (в четвертом семестре) и экзамена на 3 курсе (в пятом 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, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления

уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ 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 обучающегося 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 в виде зачёта на 2 курсе (в 4 семестре) и экзамена на 3 курсе (в 5 семестре). Зачёт и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт и экзамен. К моменту сдачи зачёта и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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 6 зачетных единиц, 216 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет на 2 курсе (в 4 семестре) и экзамен на 3 курсе (в 5 семестре).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Курс 2 (семестр 4)</b>				
<b><i>Тема 1. Объект, предмет и задачи психологии и социологии управления на предприятии сервиса на транспорте</i></b>				
Лекция 1	1	1,5		—
Практическое занятие 1	2,5	3,6		УО, СЗ
Практическое занятие 2	2,5	3,6		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b>6</b>	<b>8,7</b>		
<b><i>Тема 2. История становления и развития управленческой мысли</i></b>				
Лекция 2	1	1,5		—
Практическое занятие 3	2,5	3,6		УО, СЗ
Практическое занятие 4	2,5	3,6		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b>6</b>	<b>8,7</b>		
<b><i>Тема 3. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте</i></b>				
Лекция 3	1	1,5		—
Практическое занятие 5	2,5	3,6		УО, СЗ
Практическое занятие 6	2,5	3,6		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 3</i></b>	<b>6</b>	<b>8,7</b>		
<b><i>Тема 4. Групповая деятельность в системах управления на предприятии сервиса на транспорте</i></b>				
Лекция 4	1	1,5		—
Практическое занятие 7	2,5	3,6		УО, СЗ
Практическое занятие 8	2,5	3,6		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 4</i></b>	<b>6</b>	<b>8,7</b>		
<b><i>Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими на транспорте</i></b>				
Лекция 5	1	1,5		—
Практическое занятие 9	2,5	3,6		УО, СЗ
Практическое занятие 10	2,5	3,6		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 5</i></b>	<b>6</b>	<b>8,7</b>		
<b><i>Тема 6. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте</i></b>				
Лекция 6	1	1,5		—
Практическое занятие 11	2,5	3,6		УО, СЗ
Практическое занятие 12	2,5	3,6		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 6</i></b>	<b>6</b>	<b>8,7</b>		

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>Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте</b>				
Лекция 7	1	1,5		—
Практическое занятие 13	1,5	2,6		УО, СЗ
Практическое занятие 14	1,5	2,6		УО, СЗ
Практическое занятие 15	1,5	2,6		УО, СЗ
Практическое занятие 16	1,5	2,6		УО, СЗ
<b>Итого по теме 7</b>	<b>7</b>	<b>11,9</b>		
СРС	2	5,9		Кр
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</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>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		
Курс 3 (семестр 5)				
<b>Тема 8. Организационная культура как социально-психологическая проблема на предприятии сервиса на транспорте</b>				
Лекция 8	1	1,5		—
Практическое занятие 17	2,7	4		УО, СЗ
Практическое занятие 18	2,7	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 8</b>	<b>6,4</b>	<b>9,5</b>		

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>Тема 9. Социально-психологические особенности управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте</b>				
Лекция 9	1	1,5		—
Практическое занятие 19	2,7	4		УО, СЗ
Практическое занятие 20	2,7	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 9</b>	<b>6,4</b>	<b>9,5</b>		
<b>Тема 10. Социально-психологические основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте</b>				
Лекция 10	1	1,5		—
Практическое занятие 21	2,7	4		УО, СЗ
Практическое занятие 22	2,7	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 10</b>	<b>6,4</b>	<b>9,5</b>		
<b>Тема 11. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте</b>				
Лекция 11	1	1,5		—
Практическое занятие 23	2,7	4		УО, СЗ
Практическое занятие 24	2,7	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 11</b>	<b>6,4</b>	<b>9,5</b>		
<b>Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте</b>				
Лекция 12	1	1,5		—
Практическое занятие 25	2,7	4		УО, СЗ
Практическое занятие 26	2,7	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 12</b>	<b>6,4</b>	<b>9,5</b>		
<b>Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте</b>				
Лекция 13	1	1,5		—
Практическое занятие 28	2,7	4		УО, СЗ
Практическое занятие 28	2,7	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 13</b>	<b>6,4</b>	<b>9,5</b>		
<b>Тема 14. Методика социально-психологического исследования успешной деятельности менеджера на предприятии сервиса на транспорте</b>				
Лекция 14	1	1,5		—
Практическое занятие 29	2,7	4		УО, СЗ
Практическое занятие 30	2,7	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 14</b>	<b>6,4</b>	<b>9,5</b>		

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		
СРС	0,2	3,5		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»		

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,5 балла (по 13-16 практическим занятиям – от 1,5 баллов) (курс 2 (4 семестр)). Устный опрос – до 0,3 баллов (курс 2 (4 семестр)).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,7 балла (курс 3 (5 семестр). Устный опрос – до 0,5 баллов (курс 3 (5 семестр)).

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,8 баллов.

Выполнение контрольной работы – от 2 до 5,9 баллов (курс 2 (4 семестр)). Выполнение контрольной работы – от 0,2 до 3,5 баллов (курс 3 (5 семестр)).

### 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Социология»:

1. Современные социологические теории общественного развития.
2. Культура: элементы, функции, изменения.
3. Нормы и ценности в социальной жизни общества.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
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>	Знает: - методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления; - методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	<p>учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> <li>- механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> </ul>
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;</li> <li>- методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> <li>- алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> <li>- методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>социологических знаний процесса управления;</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> <li>- применять методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> <li>- применять механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> <li>- применять методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;</li> <li>- применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> </ul>
II этап		
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>	Умеет: - применять методы реализации траектории саморазвития на основе принципов

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления; - применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub>	- применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления; Владеет: - способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с учетом психологических и социологических знаний процесса управления; - способностью применять методы управления своим временем, формирования траектории саморазвития с учетом психологических и социологических знаний процесса управления; - способностью применять методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом психологических и социологических знаний процесса управления; - способностью применять механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>продвижения услуг с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью применять методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;</li> <li>- способностью применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> <li>- способностью применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий с учетом психологических и социологических знаний процесса управления;</li> <li>- способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом психологических и социологических знаний процесса управления.</li> </ul>

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

2. При наборе менее 15 баллов - зачет и экзамен считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче

зачета зачет и экзамен или неявке по неуважительной причине на зачет и экзамен зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет (зачет с оценкой).

3. Оценка за зачет и экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы 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, пытаясь 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, пытаюсь 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, пытаюсь 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 обучения по дисциплине**

Курс 2 (семестр 4)

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. Объект и предмет психологии и социологии управления в сервисе на транспорте.

3. Специфика дисциплины психологии и социологии управления.

4. Связь с другими науками.

5. Цифровая мобильность населения.

6. Задача и логика изложения курса «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

7. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

8. Основы психологических и социологических знаний процесса управления, траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

9. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп.

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

11. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

12. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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



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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Тема 2. История становления и развития управленческой мысли

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

10. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Личность как объект управления на предприятии сервиса на транспорте.

2. Понятие о личности и ее социально-психологическая структура.

3. Характеристика основных элементов социально-психологической структуры личности на предприятии сервиса на транспорте.

4. Виды отношений в группе на предприятии сервиса на транспорте.

5. Формы взаимодействия людей в процессе общения на предприятии сервиса на транспорте.

6. Теории межличностного взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте.

7. Межличностное общение как социальный процесс.

8. Фазы и уровни общения на предприятии сервиса на транспорте.

9. Взаимопонимание как цель межличностного общения.

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

11. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

12. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие о группе.
2. Основные направления и методы изучения групп.
3. Методы изучения внутригрупповых отношений.
4. Классификация социальных групп.
5. Методы изучения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.
6. Социальная и социально-психологическая структура в группе на предприятии сервиса на транспорте.
7. Факторы, определяющие поведение рабочих групп на предприятии сервиса на транспорте: внешние условия, влияющие на группу, ресурсы группы.
8. Цели группы.
9. Нормы группы.
10. Групповое напряжение.
11. Система групповых ожиданий на предприятии сервиса на транспорте.
12. Статусно-ролевая характеристика группы.

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

14. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

15. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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

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

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

21. Взаимодействие в группе на предприятии сервиса на транспорте.

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

23. Малая социальная группа.

24. Социально-психологическая характеристика малой группы в зависимости от ее численности на предприятии сервиса на транспорте.

25. Границы малых групп.

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

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

28. Лидерство и руководство в малых группах.

29. Коллективы на предприятии сервиса на транспорте. Понятие коллектива, его признаки и функции.

30. Этапы формирования коллектива на предприятии сервиса на транспорте.

31. Изучение коллектива.

32. Стадии развития коллектива на предприятии сервиса на транспорте.

33. Мафиозные группы и их происхождение.

34. Аппарат управления как социальная группа на предприятии сервиса на транспорте.

35. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.

36. Механизм предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.

37. Механизм организации процесса обслуживания потребителей с учетом психологических и социологических знаний на основе применения законодательных актов и правовых норм.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Тема 5. Социальные организации и принципы управления ими на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социальная организация как социальная система.
2. Возникновение организаций. Строение организаций.
3. Организационная сложность на предприятии сервиса на транспорте.
4. Функционирование предприятия сервиса на транспорте.
5. Управление на предприятии сервиса на транспорте.
6. Отношения руководство-подчинение на предприятии сервиса в сфере транспорта.
7. Управленческие решения на предприятии сервиса в сфере транспорта.
8. Самоорганизация.
9. Управляемость организаций на предприятии сервиса на транспорте.
10. Типология организаций сервиса на транспорте.
11. Формы организации на предприятии сервиса на транспорте.
12. Деловые организации.
13. Отношения между организациями.
14. Организации-союзы.
15. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
16. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

17. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Личность как субъект управления: руководство и лидерство.
2. Понятие о руководстве и лидерстве. Власть, авторитет менеджера и стили управления.
3. Функции руководителя на предприятии сервиса на транспорте.
4. Стили руководства: авторитарный, демократический, нейтральный.
5. Стил ь руководства на предприятии сервиса на транспорте и условия его эффективности.
6. Эффективность руководства на предприятии сервиса на транспорте.
7. Руководитель и коллектив.
8. Авторитет руководителя на предприятии сервиса на транспорте.
9. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

10. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

11. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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

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

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

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

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

19. Выполнение руководителем роли интегратора-координатора.

20. Реализация в управленческой деятельности роли коммуникатора.

21. Феномен лидерства в системе межличностных отношений.

22. Власть и лидерство.

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

24. Теории и стили лидерства.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Тема 7. Эффективность и конкурентоспособность современных организаций на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Модели организаций.

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

3. Эффективность управления на предприятии сервиса на транспорте.
4. Системный подход.
5. Основное противоречие управления на предприятии сервиса на транспорте.
6. Психологические законы управления на предприятии сервиса на транспорте: закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации.
7. Количественные оценки закономерностей трудовой деятельности на транспорте.
8. Единство статики и динамики организации на предприятии сервиса на транспорте.
9. Деформирование информации.
10. Цели бизнеса.
11. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
12. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
13. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
14. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
15. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
16. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
17. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
18. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.
19. Роль социологии и психологии на предприятии сервиса на транспорте.
20. Эффективность современной организации на предприятии сервиса на транспорте.
21. Увеличение эффективности работы членов команды.



22. Конкурентоспособность современной сервисной организации на транспорте.
23. Условия конкурентоспособности организации сервиса на транспорте.
24. Руководство людьми: новые подходы в управлении.
25. Трудности управления современными организациями на предприятии сервиса на транспорте.
26. Игра в демократию в организациях.
27. Бюрократия в управлении.
28. Отношения с конкурентами на транспорте.
29. Основные признаки инновации в области организации и управления.
30. Социальная природа управленческих инноваций.
31. Управление нововведениями.
32. Социологический подход к управленческим нововведениям на предприятии сервиса на транспорте.
33. Управление изменениями на предприятии сервиса на транспорте.
34. Модели структурных изменений на предприятии сервиса на транспорте. Барьеры в движении информации.
35. Оценка эффективности деятельности организации и управления на предприятии сервиса на транспорте.
36. Управленческая позиция руководителя на предприятии сервиса на транспорте и ее эффективность.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

### Курс 3 (семестр 5)

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие организационной культуры.
2. Основные элементы организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте.
3. Усвоение работниками предприятия сервиса на транспорте организационной культуры.
4. Сохранение и воспроизводство организационной культуры.
5. Роль руководителя в формировании организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте.
6. Типология организационной культуры.
7. Методика диагностики и развития организационной культуры на предприятии сервиса на транспорте.
8. Западная и российская организационная культура.

9. Организационная патология.
10. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
11. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
12. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
13. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
14. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
15. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
16. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

#### 18. Управляемость.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Проблема кадров в управлении на предприятии сервиса на транспорте.
2. Изучение социальной потребности в профессиональной подготовке управленческих кадров – функция социологии управления.
3. Кадровая политика на предприятии сервиса на транспорте в условиях рынка.
4. Кадровые службы и их основные функции на предприятии сервиса на транспорте.

5. Роль менеджеров первичного уровня в работе с кадрами на предприятии сервиса на транспорте.
6. Изучение и оценка персонала на предприятии сервиса на транспорте.
7. Отбор и прием персонала на предприятии сервиса на транспорте.
8. Процедура приема и профессиональной ориентации новых работников на предприятии сервиса на транспорте.
9. Система адаптации персонала на предприятии сервиса на транспорте.
10. Обучение и повышение квалификации работников и менеджеров на предприятии сервиса на транспорте.
11. Основные принципы управления персоналом на предприятии сервиса на транспорте.
12. Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления на предприятии сервиса на транспорте.
13. Беседа, тестирование, экспертные оценки, деловые игры. Результативность труда персонала управления на предприятии сервиса на транспорте.
14. Требования к менеджеру для его роста на предприятии сервиса на транспорте.
15. Планирование карьеры на предприятии сервиса на транспорте.
16. Управление деловой карьерой персонала на предприятии сервиса на транспорте.
17. Вступление в должность.
18. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
19. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
20. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
21. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
22. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
23. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
24. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность и содержание управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте.
2. Особенности решений в социальном управлении на предприятии сервиса на транспорте: социальная направленность, обязательность учета социальных последствий, многофакторная обусловленность, альтернативность.
3. Специфика управленческого решения и виды управленческих задач на предприятии сервиса на транспорте.
4. Особенности стратегий и тактик решения задач управления на предприятии сервиса на транспорте.
5. Научные основы принятия управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте.
6. Виды управленческих решений на предприятии сервиса на транспорте.
7. Требования, предъявляемые к управленческим решениям на предприятии сервиса на транспорте.
8. Подходы к принятию решений на предприятии сервиса на транспорте.
9. Мотивация принятия решений на предприятии сервиса на транспорте.
10. Приемы мотивирования исполнителей на предприятии сервиса на транспорте.
11. Коллективные решения. Интуитивные и рациональные решения.
12. Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте.
13. Эффективность решения на предприятии сервиса на транспорте.
14. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
15. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

16. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.

2. Особенности конфликта как типа взаимодействия на предприятии сервиса на транспорте. Концепция конфликтного общества.

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

4. Причины их возникновения на предприятии сервиса на транспорте.

5. Классификация конфликтов. Динамика и уровни развития конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.

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

7. Инцидент и его восприятие.

8. Психологические позиции сторон конфликта.

9. Субъективная реальность конфликта на предприятии сервиса на транспорте.

10. Методы управления конфликтами на предприятии сервиса на транспорте.
11. Формы производственных конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.
12. Сущность конфликтных ситуаций в сервисных организациях.
13. Типы поведения людей в конфликтной ситуации на предприятии сервиса на транспорте.
14. Способы и правила разрешения конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.
15. Деструктивные последствия эгоцентричных представлений о конфликте. «Застревание» в конфликте как предпосылка перерастания конфликта в кризис.
16. Правила поведения в конфликте на предприятии сервиса на транспорте.
17. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
18. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
19. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
20. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
21. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
22. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
23. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
24. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Тема 12. Социальная ответственность менеджера на предприятии сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие ответственности.
2. Субъекты ответственности.
3. Виды ответственности на предприятии сервиса на транспорте.
4. Долг и совесть.
5. Локус контроля.
6. Корпоративная социальная ответственность на предприятии сервиса на транспорте.
7. Основные подходы к корпоративной социальной ответственности на предприятии сервиса на транспорте.
8. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
9. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
10. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
11. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
12. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
14. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
15. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Тема 13. Методика социологического исследования современных организаций сервиса на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социологическое исследование как особая форма познания.
2. Особенности социологических исследований в управленческой сфере на предприятии сервиса на транспорте.
3. Теоретически и практически ориентированные исследования. Методическая база исследования, его логика.
4. Формулирование проблемы исследования. Выделение объекта и предмета исследования на предприятии сервиса на транспорте.
5. Определение основной цели и задачи исследования на предприятии сервиса на транспорте.
6. Предварительный системный анализ объекта исследования на предприятии сервиса на транспорте.
7. Выдвижение гипотез на предприятии сервиса на транспорте.
8. Общий план исследования на предприятии сервиса на транспорте.

Прямое наблюдение.

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

10. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

11. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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

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

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

17. Опрос и его разновидности на предприятии сервиса на транспорте.

Интервью.

18. Психологические тесты.



19. Метод фокус-группы на предприятии сервиса на транспорте.
20. Социальный эксперимент на предприятии сервиса на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Разработка организационного плана проведения исследования на предприятии сервиса на транспорте.
2. Программа, цели, задачи и гипотеза исследования на предприятии сервиса на транспорте.
3. Подготовка интервьюеров и проведение опросов.
4. Сбор эмпирических данных по личностным качествам менеджера служб сервиса на транспорте.
5. Характеристика социально-психологических навыков менеджера и технология их формирования и проявления на предприятии сервиса на транспорте.
6. Механизмы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
7. Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.
8. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.
9. Виды клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
10. Методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
11. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
12. Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.
13. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте,

взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине  
«Психология и социология управления сервисной деятельностью в  
транспортной сфере»**

Курс 2 (семестр 4)

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

транспорте.

20. Человеческий фактор в управлении.
21. Роль социологии и психологии в бизнесе.

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине  
«Психология и социология управления сервисной деятельностью в  
транспортной сфере»  
Курс 3 (семестр 5)**

1. Аппарат управления как социальная группа в процессе сервисной деятельности на транспорте.
2. Роль как функциональная единица в малых группах.
3. Групповые нормы и социальный контроль в процессе сервисной деятельности на транспорте.
4. Социальная организация как система в процессе сервисной деятельности на транспорте.
5. Типология организаций и их характеристика в процессе сервисной деятельности на транспорте.
6. Социально-психологические принципы управления организациями на транспорте.
7. Основные тенденции социально-психологического управления в современной России.
8. Социально-психологическая характеристика личности.
9. Ролевое поведение, самосознание и самооценка.
10. Межличностное общение как социальный процесс.
11. Взаимопонимание и его социально-психологические механизмы в процессе сервисной деятельности на транспорте.
12. Личность как субъект управления.
13. Социально-психологическая характеристика лидера в процессе сервисной деятельности на транспорте.
14. Руководитель и коллектив: характеристика взаимоотношений в процессе сервисной деятельности на транспорте.
15. Основные противоречия в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
16. Человеческий фактор в управлении.
17. Роль социологии и психологии в бизнесе.
18. Конкурентоспособность современной организации на транспорте.
19. Понятие и основные элементы организационной культуры.
20. Роль руководителя в формировании организационной культуры.
21. Типология организационной культуры и ее характеристика.
22. Корпоративная культура и корпоративная этика в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
23. Административная культура и административная этика в деятельности предприятия сервиса на транспорте.

24. Команда: понятие, типы, характеристика, эффективность деятельности на транспорте.
25. Управленческое решение: сущность, содержание, виды и их характеристика.
26. Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте.
27. Формы и методы групповых дискуссий о принятии решений.
28. Кадровая политика и кадровые службы в условиях рынка на предприятии сервиса на транспорте.
29. Оценка деятельности персонала и их продвижение на предприятии сервиса на транспорте.
30. Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления.

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

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

деятельности на транспорте.

21 Социальная организация как система в процессе сервисной деятельности на транспорте.

22 Типология организаций и их характеристика в процессе сервисной деятельности на транспорте.

23 Социально-психологические принципы управления организациями на транспорте.

24 Основные тенденции социально-психологического управления в современной России.

25 Социально-психологическая характеристика личности.

26 Ролевое поведение, самосознание и самооценка.

27 Межличностное общение как социальный процесс.

28 Взаимопонимание и его социально-психологические механизмы в процессе сервисной деятельности на транспорте.

29 Личность как субъект управления.

30 Социально-психологическая характеристика лидера в процессе сервисной деятельности на транспорте.

31 Руководитель и коллектив: характеристика взаимоотношений в процессе сервисной деятельности на транспорте.

32 Основные противоречия в деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33 Человеческий фактор в управлении.

34 Роль социологии и психологии в бизнесе.

35 Конкурентоспособность современной организации на транспорте.

36 Основы психологических и социологических знаний процесса управления, траектория саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

37 Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

38 Проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп.

39 Сущность управленческой деятельности, систему методов, принципов и функций управления с учетом психологических и социологических знаний.

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

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

42 Методика исследования рынка, механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов с учетом психологических и социологических знаний.

43 Основные психологические и социологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.

44 Механизм предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.

45 Механизм организации процесса обслуживания потребителей с учетом психологических и социологических знаний на основе применения законодательных актов и правовых норм.

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

47 Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

48 Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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

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

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

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере»**

1 Объект, предмет и задачи социологии и психологии управления в процессе сервисной деятельности на транспорте.

2 Управление как общественное явление.

3 Сущность, структура и функции управленческой деятельности.

4 Эволюция управленческой мысли.

5 Предыстория науки управления.

6 Зарождение школы научного менеджмента в XIX - начале XX вв.

7 Основные идеи Ф.Тейлора и их современное значение.

8 Вклад Г.Эмерсона в теорию и практику управления.

- 9 А. Ю. Файоль - основоположник современной теории менеджмента
- 10 Человеческий фактор в исследованиях Э.Мейо.
- 11 Вклад американских психологов А.Маслоу и Д. МакГрегора в науку управления.
- 12 Вклад российских ученых в становление социологии и психологии управления.
- 13 Советский период в науке управления.
- 14 Культура труда и управления А.К.Гастева.
- 15 Вклад А.Чаянова, Н.Кондратьева, С.Струмилина в науку управления.
- 16 Социальная группа: понятие, классификация, социально-психологическая характеристика.
- 17 Аппарат управления как социальная группа в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 18 Роль как функциональная единица в малых группах.
- 19 Групповые нормы и социальный контроль в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 20 Социальная организация как система в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 21 Типология организаций и их характеристика в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 22 Социально-психологические принципы управления организациями на транспорте.
- 23 Основные тенденции социально-психологического управления в современной России.
- 24 Социально-психологическая характеристика личности.
- 25 Ролевое поведение, самосознание и самооценка.
- 26 Межличностное общение как социальный процесс.
- 27 Взаимопонимание и его социально-психологические механизмы в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 28 Личность как субъект управления.
- 29 Социально-психологическая характеристика лидера в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 30 Руководитель и коллектив: характеристика взаимоотношений в процессе сервисной деятельности на транспорте.
- 31 Основные противоречия в деятельности предприятия сервиса на транспорте.
- 32 Человеческий фактор в управлении.
- 33 Роль социологии и психологии в бизнесе.
- 34 Конкурентоспособность современной организации на транспорте.
- 35 Понятие и основные элементы организационной культуры.
- 36 Роль руководителя в формировании организационной культуры.
- 37 Типология организационной культуры и ее характеристика.
- 38 Корпоративная культура и корпоративная этика в деятельности

предприятия сервиса на транспорте.

39 Административная культура и административная этика в деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40 Команда: понятие, типы, характеристика, эффективность деятельности на транспорте.

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

42 Качество управленческих решений и пути его повышения на предприятии сервиса на транспорте.

43 Формы и методы групповых дискуссий о принятии решений.

44 Кадровая политика и кадровые службы в условиях рынка на предприятии сервиса на транспорте.

45 Оценка деятельности персонала и их продвижение на предприятии сервиса на транспорте.

46 Система оценки деловых и личностных качеств персонала управления.

47 Методы поддержания работоспособности персонала предприятия сервиса на транспорте.

48 Природа и социальная роль конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.

49 Методы управления конфликтами на предприятии сервиса на транспорте.

50 Способы и формы разрешения конфликтов на предприятии сервиса на транспорте.

51 Социально-психологическая характеристика поведения людей в конфликтной ситуации.

52 Социально-психологическая характеристика переговоров.

53 Понятие и характеристика социальной ответственности.

54 Корпоративная социальная ответственность.

55 Социально-психологические требования к менеджеру по персоналу на предприятии сервиса на транспорте.

56 Социально-психологическая характеристика карьеры менеджера на предприятии сервиса на транспорте.

57 Особенности управленческой деятельности на предприятии сервиса на транспорте.

58 Социальные нормы как фактор предупреждения напряженности в коллективе на предприятии сервиса на транспорте.

59 Долг и совесть как условие успеха в управлении коллективом на предприятии сервиса на транспорте.

60 Управление персоналом на предприятии сервиса на транспорте как объект социологического анализа.

61 Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия на предприятии сервиса на транспорте.



62 Основы организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте.

63 Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.

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

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

66 Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте.

67. Основы социологических и психологических знаний управления, методика работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятии сервиса на транспорте.

68 Проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп.

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

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

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

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

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

74 Основы психологических и социологических знаний процесса управления.

75 Траектория саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

76 Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

77 Проблемы взаимодействия людей, особенности поведения различных социальных групп.

78 Сущность управленческой деятельности, систему методов, принципов и функций управления с учетом психологических и социологических знаний.

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

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

81 Методика исследования рынка, механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов с учетом психологических и социологических знаний.

82 Основные психологические и социологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте.

83 Механизм предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.

84 Механизм организации процесса обслуживания потребителей с учетом психологических и социологических знаний на основе применения законодательных актов и правовых норм.

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

86 Механизмы управления своим временем, формирования траектории саморазвития.

87. Механизмы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования.

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

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

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

91 Виды материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

92 Методы переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причины возникновения претензий.

93 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

94 Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Приступая на 2 курсе (в 4 семестре) к изучению дисциплины «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться

с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающемуся следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающегося в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» (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 «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области социологии и психологии управления.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках,

которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

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

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

Практические занятия по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимся на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений социологии и психологии управления, о способах и средствах решения проблем социологии и психологии управления.

Темы практических занятий (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 обучающегося на занятиях или его неактивное участие в них может быть

компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им Сроки.

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

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (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 контрольной работы (типовой перечень тем в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом Срока овладения дисциплиной «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета на 2 курсе (в четвертом семестре) и экзамена на 3 курсе (в пятом семестре), предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета и экзамена, а также практических заданий по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» 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.

Разработчик:

к.с.н

 Бразевич Д.С.

д.э.н., доцент

 Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент

 Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент

 Кошелева Т.Н.

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