

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

УТВЕРЖДАЮ

Первый
проректор - проректор
по учебной работе

Н.Н.Сухих

24 февраля 2018 года



**ПРОГРАММА НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)

Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2018

1 Цели научно-исследовательской работы обучающегося

Целями научно-исследовательской работы обучающегося являются; овладение бакалаврами комплексом знаний по организации, постановке и проведению научно-исследовательской работы, методологией научного исследования в области организации сервисного обслуживания пассажиров на предприятиях воздушного транспорта, навыками оформления и представления научных работ.

Задачами научно-исследовательской работы обучающегося являются;

- формирование способности анализировать и обобщать материал научного и исследовательского характера;
- формирование навыков подготовки и опубликования результатов научного исследования;
- формирование навыков выступления и защиты научных результатов на практических занятиях, симпозиумах и научных конференциях;
- сформировать навыки поиска и работы с различными информационными источниками и подготовка презентации результатов своего труда в сфере оказания сервисных услуг на воздушном транспорте;
- сформировать навыки работы с информацией о клиентах с учетом требований потребителя сервисной деятельности на воздушном транспорте;
- сформировать навыки работы с информацией о конъюнктуре рынка и спроса потребителей предприятий сервиса на воздушном транспорте.

2 Формы проведения научно-исследовательской работы обучающегося

Научно-исследовательская работа выполняется в виде: выполнения заданий научного руководителя в рамках выданного технического задания; участия в межкафедральных семинарах, теоретических семинарах (по тематике исследования), а также в научной работе кафедры; выступления на конференциях молодых ученых, проводимых на факультете, в других вузах, а также участие в других научных конференциях; подготовки и публикации тезисов докладов, научных статей.

3 Место научно-исследовательской работы обучающегося в структуре ОПОП ВО

Научно-исследовательская работа обучающегося относится к факультативной дисциплине Вариативной части Блока 3 дисциплины (модули) ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Научно-исследовательская работа обучающегося базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Учебная (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)», «История», «Философия».

Научно-исследовательская работа обучающегося проводится в 4,5,6,7 семестре.

4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате выполнения научно-исследовательской работы

Научно-исследовательская работа обучающегося направлена на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1)</p>	<p>Знать: - основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения научно-исследовательской работы; Уметь: - проводить анализ этапов и выявлять закономерности исторического развития сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения научно-исследовательской работы; Владеть: - философскими знаниями и инструментами анализа главных этапов и закономерностей исторического развития с целью аргументации социальной значимости сервисной деятельности на воздушном транспорте, в процессе выполнения научно-исследовательской работы.</p>
<p>способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)</p>	<p>Знать: - экономические основы оценки эффективности результатов сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; Уметь: - оценивать экономическую эффективность результатов сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; Владеть: - навыками оценки экономической эффективностью результатов сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)</p>	<p>исследовательской работы.</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизмы самоорганизации и самообразования в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы по организации сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять механизмы самоорганизации и самообразования в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы по организации сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать механизмы самоорганизации и самообразования в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы по организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.
<p>способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы общеправовых знаний на предприятиях сервиса на воздушном транспорте, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основы общеправовых знаний сервисной деятельности на воздушном транспорте, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основы общеправовых знаний сервисной деятельности на воздушном транспорте, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
<p>способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание информационно - коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1)</p>	<p>сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии и различные источники информации по объекту сервисной деятельности на воздушном транспорте; - применять механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -информационно-коммуникационными технологиями и навыком оценки различных источников информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта; - способностью применять механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса,</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса на воздушном транспорте;

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);</p>	<p>- актуальные задачи современного сервиса на предприятиях воздушного транспорта;</p> <p>- механизм разработки технологии процесса сервиса, методiku развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы;</p> <p>Уметь:</p> <p>- развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>- применять механизм разработки технологии процесса сервиса, методiku развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы;</p> <p>Владеть:</p> <p>- методами оценки личного опыта и опыта работы коллег в сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>- способностью применять механизм разработки технологии процесса сервиса, использовать методiku развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.</p>
<p>готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <p>- особенности производственно-хозяйственной деятельности на предприятиях сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>- сущность понятия контактной зоны предприятий сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>- конъюнктуру рынка и спрос потребителей предприятий сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>- механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы;</p> <p>Уметь:</p> <p>- планировать производственно-хозяйственную</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>деятельность предприятий сервиса на воздушном транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу контактной зоны предприятий сервиса на воздушном транспорте; - прогнозировать и планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка; - применять механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте; - навыками анализа эффективности контактной зоны предприятий сервиса на воздушном транспорте; - навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. - способностью применять механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
<p>готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предприятиях воздушного транспорта в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предприятиях воздушного транспорта в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы;

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса на предприятиях воздушного транспорта в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
<p>готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм осуществления контроля качества сервиса на предприятиях воздушного транспорта в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; - параметры технологического процесса сервиса на воздушном транспорте, его структуру, форму построения и его функционирование в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять механизм осуществления контроля качества сервиса на предприятиях воздушного транспорта в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; - применять механизм осуществления контроля качества сервиса на предприятиях воздушного транспорта в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками контроля технологических процессов сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы; - навыкам организации технологического процесса сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

5 Объем научно-исследовательской работы обучающегося и виды учебной работы

Общая трудоемкость научно-исследовательской работы обучающегося составляет 4 зачетных единицы, продолжительность 144 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестры			
		4	5	6	7
Общая трудоемкость научно-исследовательской работы обучающегося	144	36	36	36	36
Контактная работа:	65,2	18,3	14,3	18,3	14,3
практические занятия	64	18	14	18	14
Самостоятельная работа студента	44	9	13	9	13
Промежуточная аттестация:	36	9	9	9	9
Контактная работа:	1,2	0,3	0,3	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	34,8	8,7	8,7	8,7	8,7

6 Содержание научно-исследовательской работы обучающегося

6.1 Этапы выполнения научно-исследовательской работы обучающегося и виды занятий

Этапы научно-исследовательской работы обучающегося	ПЗ	СРС	Всего часов	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
Семестр 4				
Этап 1. Выбор направлений исследований				
Тема 1. Понятийный аппарат научных исследований	6	3	9	УО, Сщ
Тема 2. Методологический аппарат научного исследования	6	3	9	УО, Сщ
Тема 3. Основные исследовательские подходы научного исследования	6	3	9	УО, Сщ,
Итого за семестр 4			27	
Промежуточная аттестация			9	Зачет
Всего за семестр 4			36	
Семестр 5				
Этап 2. Теоретический и экспериментальный этап научно - исследовательской работы				УО, Сщ
Тема 1. Организация научно -	7	7	14	УО, Сщ

Этапы научно-исследовательской работы обучающегося	ПЗ	СРС	Всего часов	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
исследовательской работы				
Тема 2. Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта	7	6	13	УО, Сщ
Итого за семестр 5			27	
Промежуточная аттестация			9	Зачет
Всего за семестр 5			36	
Семестр 6				
Этап 3. Обобщение и оценка результатов исследований, выпуск отчетной научно-технической документации				УО, Сщ,
Тема 1. Оформление и представление результатов научного исследования	6	3	9	УО, Сщ, З
Тема 2. Мероприятия в научном сообществе	6	3	9	УО, Сщ
Тема 3. Периодические издания по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта	6	3	9	УО, Сщ
Итого за семестр 6			27	
Промежуточная аттестация			9	Зачет
Всего за семестр 6			36	
Семестр 7				
Этап 4. Предъявление этапов научно-исследовательской работы				УО, Сщ, КС
Тема 1. Составление учебно-методического комплекса дисциплины: элементов ФОС (кроссворды, тестовые задания и т. д.)	7	7	14	УО, Сщ, КС

Этапы научно-исследовательской работы обучающегося	ПЗ	СРС	Всего часов	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
Тема 2. Аннотация по ВКР	7	6	13	УО, Сщ
Итого за семестр 7			27	
Промежуточная аттестация			9	Зачет
Всего за семестр 7			36	
Итого по дисциплине			144	

Сокращения: ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студентов, КС – круглый стол, УО – устный опрос, З – задание, Сщ – сообщение.

6.2 Образовательные технологии

В процессе изучения студентами дисциплины «научно-исследовательская работа обучающегося» применяются следующие образовательные технологии: классические формы и методы обучения: практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии;

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам.

Цель практических занятий - закрепить теоретические знания, полученные обучающимися в процессе обучения и в результате самостоятельной подготовки по соответствующим разделам рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «научно-исследовательской работы обучающегося».

Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «научно-исследовательской работы обучающегося» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия 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 студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам.

Цель проведения круглого стола - закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на практических занятиях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «научно - исследовательская работа обучающегося».

Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «научно - исследовательская работа обучающегося» с конкретными ситуациями.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. 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 студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

7 Примерные темы для выполнения студентами научно-исследовательской работы обучающегося

1. Наука как система представлений о мире.
2. Виды и признаки научного исследования.
3. Методология и методы научных исследований:
4. Основные понятия. Типология методов научного исследования.
5. Определение темы научно-исследовательской работы.
6. Формулировка целей и задач НИР. Составление плана НИР по выбранной теме.
7. Обзор и теоретический анализ научной литературы по теме научно-исследовательской работы.
8. Понятие сервиса и качества обслуживания на воздушном транспорте.
9. Правовые основы регулирования пассажирских перевозок в аэропорту.
10. Обеспечение безопасных и комфортных условий для пассажиров в аэропорту.

11. Описание этапов научного исследования.
12. Анализ требований к содержанию исследовательского материала.
13. Анализ видов изложения результатов исследования и методов написания текста научной работы.
14. Анализ методов и методологии научно-исследовательской работы.
15. Правила оформления работы.
16. Оформление титульного листа.
17. Требования к Содержанию.
18. Требования к оформлению списка литературы и Приложения.
19. Проверка, подготовка и защита работы.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение научно-исследовательской работы обучающегося

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон.дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана.свободный доступ (дата обращения 10.01.2018)

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

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

б) дополнительная литература:

4 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон.дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана.свободный доступ (дата обращения 10.01.2018)

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

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

6 Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2018).

7 Официальный сайт журнала «Вопросы экономики» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2018).

8 Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

9 Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2018).

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

10 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2018).

11 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2018).

9 Материально-техническая база, необходимая для выполнения научно-исследовательской работы обучающегося

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
Аудитория 319; Аудитория 315а; Учебно-методический кабинет № 322 - помещение для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Принтер Canon LBR -1120; Монитор LG 23EN43T-B; МФУ Ecosys M2035dr; Системный блок комплект № 1 Ramec Storm. Системный блок	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) Microsoft Office Standart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10)

	комплект Corei 7-800-70	3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 г)
--	-------------------------	--

10 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «научно-исследовательская работа обучающегося» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в 4,5,6,7 семестре.

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

Уровень и качество знаний студентов оцениваются по результатам входного контроля, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета.

Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина.

Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения, задания по темам дисциплины.

Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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. Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения материала, и предполагает ответ студентов. 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 студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению

полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Роль выполнения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению обучающимися методами решения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью решения студентами системы заданий. Таким образом, выполнение заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 4,5,6,7 семестре.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

Описываются оценочные технологии текущего контроля и оценочные шкалы промежуточной аттестации в каждом семестре научно-исследовательской работы.

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

семестр 4

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Наука в структуре общественного сознания. Наука и философия.
2. Какова роль науки в формировании картины мира.
3. Социальная роль науки в современном обществе.
4. Методика анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.
5. Методика оценки эффективности результатов деятельности в научной сфере.
6. Способы самоорганизации и самообразования в научной деятельности.
7. Общеправовые основы сферы научной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.

Примерные темы сообщений

1. Информационная и библиографическая культура, информационно-коммуникационные технологии в научном познании.
2. Различные источники информации по объекту сервиса.
3. Научный подход к разработке технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

4. Научный подход к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

5. Научный подход к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

6. Научный подход к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

7. Социальная мобильность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

8. Модели управления социальной организацией в сфере воздушного транспорта.

семестр 5

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Что такое научное познание и что составляет его структуру.

2. Что такое объект и предмет науки.

3. На что основывается классификация наук. Какие выделяют группы наук.

4. Информационная и библиографическая культура, информационно-коммуникационные технологии в научном познании.

5. Различные источники информации по объекту сервиса.

6. Научный подход к разработке технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

7. Научный подход к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

9. Научный подход к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

10. Научный подход к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Примерные темы сообщений

1. Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Основные этапы развития сервиса на воздушном транспорте в России и за рубежом.

3. Методика анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

4. Методика оценки эффективности результатов деятельности в научной сфере.

5. Способы самоорганизации и самообразования в научной деятельности.

6. Общеправовые основы сферы научной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.

семестр 6

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Какова роль науки в современном обществе.
2. Основные этапы развития сервиса на воздушном транспорте в России и за рубежом.
3. Методика анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.
4. Методика оценки эффективности результатов деятельности в научной сфере.
5. Способы самоорганизации и самообразования в научной деятельности.
6. Общеправовые основы сферы научной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.
7. Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.
8. Какие основные концепции современной науки вам известны.
9. Расскажите об организационной структуре науки в России.

Примерные темы сообщений

1. Потребности населения в сервисе и организация инфраструктуры обслуживания на воздушном транспорте.
2. Роль сервисной деятельности предприятий на воздушном транспорте.
3. Научный подход к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.
4. Информационная и библиографическая культура, информационно-коммуникационные технологии в научном познании.
5. Различные источники информации по объекту сервиса.
6. Научный подход к разработке технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
7. Научный подход к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
8. Научный подход к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

Типовые задания

1. Планирование фокус-группы при проведении исследования в сервисе в сфере воздушного транспорта.
2. Подготовка и проведение интервью на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг сервиса на воздушном транспорте.

4. Социальные конфликты в сфере сервиса и их решение на воздушном транспорте.

5. Выявление потребностей клиентов методами социологического исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

семестр 7

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Что такое научное исследование. Дайте определение.

2. Какими исследовательскими умениями должен владеть студент, чтобы правильно включиться в исследовательскую деятельность.

3. Перечислите этапы научно-исследовательской работы и дайте общую характеристику каждому из них.

4. Информационная и библиографическая культура, информационно-коммуникационные технологии в научном познании.

5. Различные источники информации по объекту сервиса.

6. Научный подход к разработке технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

7. Научный подход к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

8. Научный подход к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Охарактеризуйте дифференциацию в подходах к инновациям в сфере услуг на предприятиях сервиса воздушного транспорта.

2. Основные этапы развития сервиса на воздушном транспорте в России и за рубежом.

3. Методика анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

4. Методика оценки эффективности результатов деятельности в научной сфере.

5. Способы самоорганизации и самообразования в научной деятельности.

6. Общеправовые основы сферы научной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.

7. Основы коммуникации для работы в контактной зоне предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.

8. Охарактеризуйте дифференциацию в подходах к инновациям в сфере услуг на предприятиях сервиса воздушного транспорта.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на обсуждение студентами аспектов выполнения научно-исследовательской работы обучающегося, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «научно - исследовательская работа обучающегося» с конкретными ситуациями.

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

1. Компоненты трудового потенциала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

2. Профессионализм на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося»

1. Что такое наука.
2. Как называется группа наук, объектом изучения которых является общество и человек.
3. Что включают общественные науки.
4. Как называется группа наук, объектом изучения которых являются природные процессы и явления.
5. Область действительности, которую исследует наука.
6. Какие формы работы относятся к учебно-исследовательской деятельности студентов.
7. Какие формы работы относятся к научно-исследовательской деятельности студентов.
8. Что такое предмет науки.
9. Что является формой существования и развития науки.
10. Что такое научное исследование.
11. Что является целью исследования.
12. Назовите задачи исследования.
13. Что означает обосновать актуальность темы.
14. Что определяет тему научно-исследовательской работы обучающегося, которая обозначается на титульном листе как ее заглавие.
15. Какие уровни выделяются в научном познании.
16. Чем обусловлено выделение двух уровней в научном познании.
17. Что такое логика исследования.
18. Наука о научном познании.
19. Целостная система достоверных знаний.
20. Что такое гипотеза.
21. Форма теоретического знания, вопрос, возникший в ходе познания и требующий ответа.
22. Метод.

23. Обоснованное предположение об общих результатах исследования.
24. Не относятся к эмпирическим методам исследования.
25. К теоретическим методам исследования относятся.
26. Методика анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.
27. Методика оценки эффективности результатов деятельности в научной сфере.
28. Способы самоорганизации и самообразования в научной деятельности.
29. Общеправовые основы сферы научной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
30. Информационная и библиографическая культура, информационно-коммуникационные технологии в научном познании.
31. Различные источники информации по объекту сервиса.
32. Научный подход к разработке технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
33. Научный подход к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
34. Научный подход к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
35. Научный подход к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося»

1. Раскройте методику анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.
2. Раскройте методику оценки эффективности результатов деятельности в научной сфере.
3. Обозначьте способы самоорганизации и самообразования в научной деятельности.
4. Приведите общеправовые основы сферы научной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.
5. Определите роль информационной и библиографической культуры, информационно-коммуникационных технологий в научном познании.
6. Выделите различные источники информации по объекту сервиса, применяемые в научном исследовании.

7. Раскройте научный подход к разработке технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

8. Раскройте научный подход к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

9. Раскройте научный подход к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

10. Раскройте научный подход к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

11 Методические рекомендации по организации научно-исследовательской работы обучающегося

Приступая в 4,5,6,7 семестре к изучению дисциплины «Научно-исследовательская работа обучающегося», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Практические занятия по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений. 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. Студенты 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 практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

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

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 6.2):

самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного в п. 10);

подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 10);

подготовку к выполнению типовых заданий (примерный перечень заданий в п. 10);

подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 10).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5, 6.1, 6.2. распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Научно-исследовательской работы обучающегося». 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 «Научно-исследовательской работы обучающегося». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в четвертом, пятом, шестом и седьмом семестре,

предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и заданий по дисциплине «Научно-исследовательской работы обучающегося» приведены в п. 10

Программа научно-исследовательской работы обучающегося 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»

«15» января 2018 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.ф.н., доцент  Левшина О.Н.

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 «14» февраля 2018 года, протокол № 5.