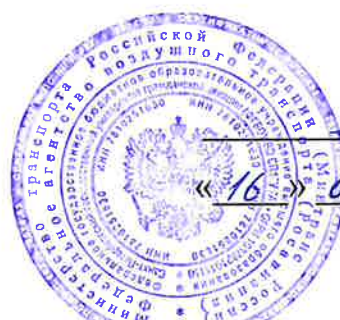


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих



«16» апреля 2019 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2019

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Научно-исследовательская работа обучающегося» является 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 освоения дисциплины являются:

- формирование способности анализировать и обобщать материал научного и исследовательского характера;
- формирование способности управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы;
- формирование способности определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы;
- формирование способности сбора актуальной информации и участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы;
- 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.

Дисциплина «Научно-исследовательская работа обучающегося» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## **2 Формы проведения научно-исследовательской работы обучающегося**

Научно-исследовательская работа обучающегося, проводится 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 представляет собой факультативную дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока ФТД.

Научно-исследовательская работа обучающегося базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Учебная (ознакомительная практика)», «История России», «Философия».

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

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

В результате освоения компетенций студент должен:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД <sub>6</sub> <sup>УК-6</sup>	УК.6.1 Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ИД <sub>1</sub> <sup>ОПК-1</sup>	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД <sub>1</sub> <sup>ПК-1</sup>	ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм

## **Планируемые результаты изучения дисциплины:**

### **Знать:**

– механизм управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы (УК.6.1);

– методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы (ОПК-1.1);

– методы сбора актуальной информации и участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы (ПК-1.2);

### **Уметь:**

– применять механизм управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы (УК.6.1);

– применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы (ОПК-1.1);

– применять методы сбора актуальной информации и участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы (ПК-1.2);

### **Владеть:**

– способностью применять методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (УК.2.1);

– способностью применять механизм управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы (УК.6.1);

– способностью применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы (ОПК-1.1);

– способностью применять методы сбора актуальной информации и участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы (ПК-1.2);

## 5 Объем научно-исследовательской работы обучающегося и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр			
		4	5	6	7
Общая трудоемкость научно-исследовательской работы обучающегося	144	36	36	36	36
Контактная работа:	61,2	16,3	14,3	16,3	14,3
практические занятия	60	16	14	16	14
Самостоятельная работа студента	48	11	13	11	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	ПЗ	СРС	Всего часов	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
Семестр 4				
Этап 1. Выбор направлений исследований				
Тема 1. Понятийный аппарат научных исследований	4	3	7	УО, Сц
Тема 2. Методологический аппарат научного исследования	6	4	10	УО, Сц
Тема 3. Основные исследовательские подходы научного исследования	6	4	10	УО, Сц,

Этапы научно-исследовательской работы	ПЗ	СРС	Всего часов	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
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 - исследовательской работы	7	6	13	УО, Сщ
Тема 2. Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта	7	7	14	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, 3
Тема 1. Оформление и представление результатов научного исследования	4	3	7	УО, Сщ, 3
Тема 2. Мероприятия в научном сообществе	6	4	10	УО, Сщ
Тема 3. Периодические издания по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта	6	4	10	УО, Сщ
Итого за семестр 6			27	

Этапы научно-исследовательской работы	ПЗ	СРС	Всего часов	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
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	6	13	УО, Сщ, КС
Тема 2. Аннотация по ВКР	7	7	14	УО, Сщ
Итого за семестр 7			27	
Промежуточная аттестация			9	Зачет
Всего за семестр 7			36	
Итого по дисциплине			144	

Сокращения: КС – круглый стол, УО – устный опрос, З – задание, Сщ – сообщение.

## 6.2 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Научно-исследовательская работа обучающегося» используются 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 29.01.2019)
- 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, Г.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 29.01.2019)

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: 29.01.2019).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019)

16 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

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

17 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

18 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2019).

**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 317; Аудитория 452а; Аудитория 319; Учебно-методический кабинет № 322 - помещение для самостоятельной работы	Монитор Samsung SyncMaster XL2370; Принтер Canon LBR -1120; Процессор AMD Athlon II X2 270; Монитор LG flatiron 23EN43T-B; Принтер Brother HL 2140R; МФУ Ecosys M2035dr; Процессор Intel Core 2 DUO ; Проектор Acer P1163; Монитор LG Flatron L1753S; МФУ Ecosys M2135dn; Процессор Intel core I7; Монитор LG Flatron L1753S; Процессор Intel Core 2 Quard; Монитор LG Flatron W2043T-PF; Процессор Intel Core 2 Duo; Принтер HP laserJET 1022NW; Ноутбук BenQ joy book R56 series; Процессор Intel Core	Windows 7 Professional Microsoft Office Standart 2007 ABBYY FineReader 10 Windows XP pro SP 3 Касперский Антивирус 6.0 Windows 7 Максимальная Касперский антивирус 10 ABBYY Fine Reader 8.0 Microsoft Office Professional 10 Microsoft Office enterprise ABBYY lingvo 12 EN

**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 зачёт. 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.

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

### ***Перечень типовых вопросов для устного опроса***

семестр 4

1. Наука в структуре общественного сознания. Наука и философия.
2. Какова роль науки в формировании картины мира.
3. Какая главная социальная роль науки в современном обществе.
4. Основы применения технологических новаций и современное программное обеспечение в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
5. Содержание информационно - коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности.
6. Механизм использования различных источников информации по объекту сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
7. Механизм управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
8. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
9. Методы сбора актуальной информации и участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

семестр 5

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

5. Механизм организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

6. Основы общеправовых знаний на предприятиях сервиса на воздушном транспорте, с учетом социальной политики государства, международного и российского права в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

7. Механизм управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

8. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

9. Методы сбора актуальной информации и участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

#### семестр 6

1. Какова роль науки в современном обществе.

2. Какие основные концепции современной науки вам известны.

3. Расскажите об организационной структуре науки в России.

4. Основы применения технологий обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы по организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

6. Актуальные задачи современного сервиса на предприятиях воздушного транспорта.

7. Механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

8. Механизм управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

9. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на предприятиях сервиса на

воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

10. Методы сбора актуальной информации и участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

семестр 7

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. Механизм управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

5. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

6. Методы сбора актуальной информации и участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

*Примерные темы сообщений*

семестр 4

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

2. Модели управления социальной организацией в сфере воздушного транспорта.

семестр 5

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.

семестр 6

1. Потребности населения в сервисе и организация инфраструктуры обслуживания на воздушном транспорте.

## 2. Роль сервисной деятельности предприятий на воздушном транспорте.

### семестр 7

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

2. Охарактеризуйте дифференциацию в подходах к инвестициям в сфере услуг на предприятиях сервиса воздушного транспорта.

### *Типовые задания для круглого стола*

#### семестр 7

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.

### *Типовые задания*

Основной ролью в выполнении заданий «Научно-исследовательской работы обучающегося» в процессе обучения выступает цель, и средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### семестр 6

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.



## **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, 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 научного исследования.
21. Форма теоретического знания, вопрос, возникший в ходе познания и требующий ответа.
22. Что такое научный метод.
23. Обоснованное предположение об общих результатах исследования.
24. Не относятся к эмпирическим методам исследования.
25. К теоретическим методам исследования относятся.
26. Основы применения технологических новаций и современное программное обеспечение в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
27. Содержание информационно - коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности.
28. Механизм использования различных источников информации по объекту сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

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

30. Механизм организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

31. Основы общеправовых знаний на предприятиях сервиса на воздушном транспорте, с учетом социальной политики государства, международного и российского права в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

32. Основы применения технологий обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы по организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.

33. Системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

34. Актуальные задачи современного сервиса на предприятиях воздушного транспорта.

35. Механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

36. Механизм управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

37. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

38. Методы сбора актуальной информации и участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

## **11 Методические рекомендации по организации научно-исследовательской работы**

В процессе преподавания дисциплины «Научно-исследовательская работа обучающегося» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- заслушивание и оценка докладов и выступлений по вопросам тем

научно-исследовательской работы;

- тестирование.

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета.

Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся в СПбГУ ГА являются: Устав СПбГУ ГА, учебная программа по соответствующему направлению подготовки бакалавров, Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в СПбГУ ГА.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной аттестации.

Реализацию непрерывного контроля знаний согласно графику преподаватель осуществляет за счет часов, предусмотренных нормами времени на проверку различного рода письменных работ, проведение консультаций и пр.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- выступление с докладами;
- оценка прохождения теста.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» предусмотрен зачет в 4, 5, 6, 7 семестре.

Рабочая программа по дисциплине «Научно-исследовательская работа 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»

«07» марта 2019 года, протокол № 9.

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» апреля 2019 года, протокол № 6.