

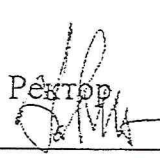


ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА
АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

 Ю.Ю. Михальчевский

« 14 » июня 2021 года

ПРОГРАММА НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
заочная

Санкт-Петербург
2021

1 Цели научно-исследовательской работы обучающегося

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 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)».

Научно-исследовательская работа обучающегося проводится на 2 - 4 курсах (в 4,5,6,7 семестрах).

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

В результате освоения компетенций обучающийся 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 ¹ _{УК-6}	УК.6.1 Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
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 ² _{ПК-1}	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 (ИД¹_{УК-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 (ИД²_{пж}:1

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 (ИД¹_у:6

— 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 (ИД²_{пж}:1

Владеть:

– 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 (ИД¹_у:6

– 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 (ИД²_{пж}:1

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	Курсы (Семестр)			
		2 курс (4 сем.)	3 курс (5 сем.)	3 курс (6 сем.)	4 курс (7 сем.)
Общая трудоемкость научно-исследовательской работы обучающегося	144	36	36	36	36
Контактная работа:	9,2	2,3	2,3	2,3	2,3
практические занятия	8	2	2	2	2
Самостоятельная работа обучающихся	120	30	30	30	30
Промежуточная аттестация:	36	9	9	9	9
контактная работа	1,2	0,3	0,3	0,3	0,3

Наименование	Всего часов	Курсы (Семестр)			
		2 курс (4 сем.)	3 курс (5 сем.)	3 курс (6 сем.)	4 курс (7 сем.)
самостоятельная работа по подготовке к зачету	14,8	3,7	3,7	3,7	3,7

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
2 курс (Семестр 4)				
Этап 1. Выбор направлений исследований				
Тема 1. Понятийный аппарат научных исследований	2	10	12	УО, СЗ, Кр
Тема 2. Методологический аппарат научного исследования	-	10	10	УО, СЗ, Кр
Тема 3. Основные исследовательские подходы научного исследования	-	10	10	УО, СЗ, Кр
Итого за 2 курс (семестр 4)			32	
Промежуточная аттестация			4	Зачет
Всего за 2 курс (семестр 4)			36	
3 курс (Семестр 5)				
Этап 2. Теоретический и экспериментальный этап научно - исследовательской работы				
Тема 1. Организация научно - исследовательской работы	2	15	17	УО, СЗ, Кр
Тема 2. Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на	-	15	15	УО, СЗ, Кр

Этапы научно-исследовательской работы	ПЗ	СРС	Всего часов	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
предприятиях воздушного транспорта				
Итого за 3 курс (семестр 5)			32	
Промежуточная аттестация			4	Зачет
Всего за 3 курс (семестр 5)			36	
3 курс (Семестр 6)				
Этап 3. Обобщение и оценка результатов исследований, выпуск отчетной научно-технической документации				
Тема 1. Оформление и представление результатов научного исследования	-	10	10	УО, СЗ, Кр
Тема 2. Мероприятия в научном сообществе	-	10	10	УО, СЗ, Кр
Тема 3. Периодические издания по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта	2	10	12	УО, СЗ, Кр
Итого за 3 курс (семестр 6)			27	
Промежуточная аттестация			9	Зачет
Всего за 3 курс (семестр 6)			36	
4 курс (Семестр 7)				
Этап 4. Предъявление этапов научно-исследовательской работы				
Тема 1. Составление учебно-методического комплекса дисциплины: элементов ФОС (кроссворды, тестовые задания и т. д.)	2	15	117	УО, СЗ, Кр
Тема 2. Аннотация по ВКР	-	15	15	УО, СЗ, Кр
Итого за 4 курс (семестр 7)			32	
Промежуточная аттестация			4	Зачет

Этапы научно-исследовательской работы	ПЗ	СРС	Всего часов	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
Всего за 4 курс (семестр 7)			36	
Итого по дисциплине			144	

Сокращения: УО – устный опрос, СЗ – ситуационное задание, Кр – контрольная работа, З – зачет.

6.2 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Научно-исследовательская работа обучающегося» используются классические формы и методы обучения: практические занятия, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

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. 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 «Научно-исследовательской работы обучающегося» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации выполнения научно - исследовательской работы, 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 «Научно-исследовательской работы обучающегося» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Научно-исследовательской работы

обучающегося» 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.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Научно - исследовательская работа обучающегося» 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 «Научно - исследовательская работа обучающегося» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

7 Примерные темы для выполнения обучающимися 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 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса**. В 2 ч. Часть 1: учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454399> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

2 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса**. В 2 ч. Часть 2: учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455109> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

3 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.

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

5 Черников, В. Г. **Методы научных исследований в сфере сервиса** : учебное пособие для вузов [Текст] / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457369> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

б) дополнительная литература:

6 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон.дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана.свободный доступ (дата обращения 12.05.2021)

7 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон.дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана.свободный доступ (дата обращения 12.05.2021)

8 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса:** Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для обучающихся 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»:

9 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

10 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

11 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

12 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

13 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> - свободный доступ (дата обращения: 12.01.2021).

14 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

15 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

16 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

17 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

18 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021)

19 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

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

20 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

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

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

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

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

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
-------------------------	---	---	--

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
Научно - исследовательская работа обучающихся	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	
Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер Canon LBR -1120; МФУ	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) Microsoft Office Standart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года)

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	EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Core i 7-800-70	ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

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 обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в 4, 5, 6, 7 семестре, выполнение контрольной работы.

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

Уровень и качество знаний обучающихся 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, ситуационные задания, 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 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.

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

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 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

Курс 2 (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 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.

Курс 3 (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 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.

Курс 3 (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 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.

Курс 4 (семестр 7)

1. Что такое научное исследование. Дайте определение.

2. Какими исследовательскими умениями должен владеть обучающийся, 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 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.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Курс 2 (семестр 4)

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы управления своим временем с учетом обоснования роли науки в формировании картины мира.

Курс 3 (семестр 5)

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования с учетом обоснования научного познания и его структуры.

Курс 3 (семестр 6)

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

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

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

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

Курс 4 (семестр 7)

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей с учетом

обоснования выбора этапа научно-исследовательской работы в конкретной организации.

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине
«Научно - исследовательская работа обучающегося»**

1. Наука как система представлений о мире.
2. Виды и признаки научного исследования.
3. Методология и методы научных исследований:
4. Типология методов научного исследования.
5. Понятие сервиса и качества обслуживания на воздушном транспорте.
6. Правовые основы регулирования пассажирских перевозок в аэропорту.
7. Обеспечение безопасных и комфортных условий для пассажиров в аэропорту.

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 обучающихся.
7. Какие формы работы относятся к научно-исследовательской деятельности обучающихся.
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. Содержание информационно - коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности.
27. Механизм использования различных источников информации по объекту сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
28. Механизм оценки предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
29. 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.
30. 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.
31. 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.
32. Системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
33. Актуальные задачи современного сервиса на предприятиях воздушного транспорта.
34. Механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
35. 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.
36. 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.
37. 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, выступлений и ситуационных заданий 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 обучающихся, 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 обучающихся, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- устный опрос (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 10.1);
- выполнение контрольной работы (примерный перечень заданий в п. 10.1);
- выполнение ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 10.1).

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» предусмотрен зачет на 2 – 4 курсах (в 4, 5, 6, 7 семестрах).

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» «21» ноя 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.