

Т. Н. Кошелева, Д. С. Бразевич

## **НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

(методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий)

*Учебно-методическое пособие для студентов образовательных организаций высшего образования, обучающихся направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта»  
(очное и заочное обучение)*

Санкт-Петербург  
2021

ББК 65.20  
УДК 658.6

Кошелева Т. Н., Бразевич Д. С. **Научно-исследовательская работа обучающегося**: учебно-методическое пособие (методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий)/Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2021. – 36 с.

Подготовлено в соответствии с программой дисциплины «Научно-исследовательская работа обучающегося» (объём 144 часа) и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного обучения.

Содержит тематический план, методические рекомендации по изучению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, перечень вопросов для подготовки к зачету.

Предназначено для студентов гуманитарного факультета по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Рецензенты:

М. Н. Майор - канд. филос. наук, доц.  
О. В. Бургонов – д.э.н., профессор

© Кошелева Т.Н., Бразевич Д.С., 2021.  
© Издательство НИЦ АРТ, 2021.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины
2. Тематика, планы, рекомендации и литература для подготовки к практическим занятиям
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
4. Самостоятельная работа студентов
5. Вопросы и задания для текущей и промежуточной аттестации студентов

Заключение

Список литературы

## Введение

Сервисная деятельность в сфере транспорта охватывает значительную сферу общественных отношений, связанных с разработкой, производством и предоставлением различных видов транспортных услуг.

Сервисная деятельность в сфере транспорта основана на организации процесса обслуживания, его оптимизации с точки зрения удобства для потребителя. С развитием рыночных отношений в сфере транспорта и появлением свободной рыночной конкуренции, предприятия сферы сервиса все большее внимание уделяют качеству оказания сервисных услуг и ориентации на требования рынка. Успешная деятельность сервисного предприятия во многом определяется грамотностью ведения сервисной политики. В настоящее время качество предоставляемых услуг является для клиентов одним из наиболее важных факторов привлекательности и потребительского выбора в сфере транспорта. А оптимальное соотношение цены и качества сервисного обслуживания на транспорте служит основой для формирования постоянного спроса, а, следовательно, обеспечивает прибыль и стабильное положение транспортного предприятия на рынке услуг. Любая организация, занимающаяся услугами в сфере транспорта, государственная или частная, большая или малая, должна понимать, как управлять такими специфическими их характеристиками, как неосязаемость, неспособность к хранению, изменчивость качества и взаимосвязь производства и потребления. Ключевая проблема в сфере обслуживания на транспорте - возможный разрыв между ожиданием клиента и фактическим восприятием полученной услуги. Её решение - огромная проблема для многих предприятий в сфере организации транспортных услуг. Предлагаемое учебно-методическое пособие будет способствовать решению задач студентами в процессе выполнения научно-исследовательской работы обучающегося.

## 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цели и задачи 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 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.

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.

### Место дисциплины в структуре ООП 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 в 4, 5, 6, 7 семестре.

### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-6</b>	<b>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
<b>ПК-1</b>	<b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм

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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>);

– 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 (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);

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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>);

— 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 (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);

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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>);

– 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 (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>).

### Содержание дисциплины

#### 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, СЗ, Сщ
Тема 2. Методологический аппарат научного исследования	6	4	10	УО, СЗ, Сщ

Этапы научно-исследовательской работы	ПЗ	СРС	Всего часов	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
Тема 3. Основные исследовательские подходы научного исследования	6	4	10	УО, СЗ, 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, СЗ, Сщ
Тема 1. Организация научно-исследовательской работы	7	6	13	УО, СЗ, Сщ
Тема 2. Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта	7	7	14	УО, СЗ, 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, СЗ, З
Тема 1. Оформление и представление результатов научного исследования	4	3	7	УО, Сщ, СЗ, З
Тема 2. Мероприятия в научном сообществе	6	4	10	УО, СЗ, Сщ
Тема 3. Периодические издания по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта	6	4	10	УО, СЗ, 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, СЗ, Сщ, КС
Тема 1. Составление учебно-методического комплекса дисциплины: элементов ФОС (кроссворды, тестовые задания и т. д.)	7	6	13	УО, СЗ, Сщ, КС
Тема 2. Аннотация по ВКР	7	7	14	УО, СЗ, 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, СЗ – ситуационное задание.

## 2. ТЕМАТИКА, ПЛАНЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Номер этапа и темы научно-исследовательской работы	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
Этап 1.	<b>Выбор направлений исследований</b>	
Тема 1.	Практическое занятие № 1 (этап 1 по теме 1). «Значение научных	2

Номер этапа и темы научно-исследовательской работы	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	исследований»	
Тема 1.	Практическое занятие № 2 (этап 1 по теме 1). «Понятийный аппарат научных исследований»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 3 (этап 1 по теме 2). «Аппарат научного исследования»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 4 (этап 1 по теме 2). «Методология научного исследования»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 5 (этап 1 по теме 2). «Методологический аппарат научного исследования»	2
Тема 3.	Практическое занятие № 6 (этап 1 по теме 3). «Подходы научного исследования»	2
Тема 3.	Практическое занятие № 7 (этап 1 по теме 3). «Виды исследовательских подходов научного исследования»	2
Тема 3.	Практическое занятие № 8 (этап 1 по теме 3). «Основные исследовательские подходы научного исследования»	2
Итого за семестр 4		16
Семестр 5		
Этап 2.	<b>Теоретический и экспериментальный этап научно - исследовательской работы</b>	
Тема 1.	Практическое занятие № 1 (этап 2 по теме 1). «Сбор научно - исследовательской информации как элемент организации научно - исследовательской работы»	2
Тема 1.	Практическое занятие № 2 (этап 2 по теме 1). «Обобщение собранной научно - исследовательской информации как элемент организации научно - исследовательской работы»	1
Тема 1.	Практическое занятие № 3 (этап 2 по теме 1). «Систематизации научно - исследовательской информации как элемент организации научно - исследовательской работы»	2
Тема 1.	Практическое занятие № 4 (этап 2 по теме 1). «Аналитический обзор полученной научно - исследовательской информации как элемент организации научно -исследовательской работы»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 5 (этап 2 по теме 2). «Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 6 (этап 2 по теме 2). «Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса»	1
Тема 2.	Практическое занятие № 7 (этап 2 по теме 2). «Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания в зоне аэропорта»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 8 (этап 2 по теме 2). «Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на борту воздушного транспорта»	2
Итого за семестр 5		14
Семестр 6		
Этап 3.	<b>Обобщение и оценка результатов исследований, выпуск отчетной научно-технической документации</b>	
Тема 1.	Практическое занятие № 1 (этап 3 по теме 1). «Оформление результатов научного исследования»	2
Тема 1.	Практическое занятие № 2 (этап 3 по теме 1). «Представление результатов научного исследования»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 3 (этап 3 по теме 2). «Значение и важность мероприятий в научном сообществе»	2

Номер этапа и темы научно-исследовательской работы	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Тема 2.	Практическое занятие № 4 (этап 3 по теме 2). «Виды мероприятий в научном сообществе»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 5 (этап 3 по теме 2). «Алгоритм выбора мероприятий в научном сообществе»	2
Тема 3.	Практическое занятие № 6 (этап 3 по теме 3). «Основные различия периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»	2
Тема 3.	Практическое занятие № 7 (этап 3 по теме 3). «Виды периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»	2
Тема 3.	Практическое занятие № 8 (этап 3 по теме 3). «Подходы к выбору периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»	2
Итого за семестр 6		16
Семестр 7		
Этап 4.	<b>Предъявление этапов научно-исследовательской работы</b>	
Тема 1.	Практическое занятие № 1 (этап 4 по теме 1). «Важность и значение составления учебно-методического комплекса дисциплины: элементов ФОС (кроссворды, тестовые задания и т. д.)»	2
Тема 1.	Практическое занятие № 2 (этап 4 по теме 1). «Алгоритм составления учебно-методического комплекса дисциплины»	1
Тема 1.	Практическое занятие № 3 (этап 4 по теме 1). «Алгоритм составления учебно-методического комплекса дисциплины по элементам ФОС»	2
Тема 1.	Практическое занятие № 4 (этап 4 по теме 1). «Алгоритм составления учебно-методического комплекса дисциплины: кроссвордов, тестовых заданий и т. д.»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 5 (этап 4 по теме 2). «Особенности выбора темы ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 6 (этап 4 по теме 2). «Особенности составления структуры ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса»	1
Тема 2.	Практическое занятие № 7 (этап 4 по теме 2). «Особенности сбора информации по теме ВКР по тематике организации сервисного обслуживания в зоне аэропорта»	2
Тема 2.	Практическое занятие № 8 (этап 4 по теме 2). «Особенности составления аннотации и оформления ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на борту воздушного транспорта»	2
Итого за семестр 7		14
Итого по дисциплине		60

#### Семестр 4

##### Этап 1

##### Практическое занятие № 1 (этап 1 по теме 1). - «Значение научных исследований»

##### План:

1. Сущность научных исследований.
2. Значение научных исследований.

##### *Вопросы и задания к практическому занятию:*

1. Наука в структуре общественного сознания.
2. Наука и философия.

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить сущность и значение научных исследований.

##### **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).

### **Практическое занятие № 2 (этап 1 по теме 1) - «Понятийный аппарат научных исследований»**

#### **План:**

1. Механизм научных исследований.
2. Основные понятия научных исследований.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Какова роль науки в формировании картины мира.

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить основные понятия научных исследований.

#### **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).

### **Практическое занятие № 3 (этап 1 по теме 2) - «Аппарат научного исследования»**

#### **План:**

1. Механизм научного исследования.
2. Аппарат механизма научного исследования.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Какая главная социальная роль науки в современном обществе.

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить механизм действия аппарата научного исследования.

#### **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).

#### **Практическое занятие № 4 (этап 1 по теме № 2). - «Методология научного исследования»**

##### **План:**

1. Принципы научного исследования.
2. Методы научного исследования.

##### ***Вопросы и задания к практическому занятию:***

1. **Основы применения технологических новаций и современное программное обеспечение в сфере сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.**

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить принципы и методы научного исследования.

##### **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).

#### **Практическое занятие № 5 (этап 1 по теме № 2). - «Методологический аппарат научного исследования»**

##### **План:**

1. Функции аппарата научного исследования.
2. Основные показатели аппарата научного исследования.

##### ***Вопросы и задания к практическому занятию:***

1. Содержание информационно - коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности.

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить функции и основные показатели аппарата научного исследования.

### **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).

### **Практическое занятие № 6 (этап 1 по теме № 3). - «Подходы научного исследования»**

#### **План:**

1. Элементы научного исследования.
2. Предмет и объект научного исследования.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. **Механизм использования различных источников информации по объекту сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.**

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить элементы, предмет и объект научного исследования.

#### **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).

### **Практическое занятие № 7 (этап 1 по теме № 3). - «Виды исследовательских подходов научного исследования»**

#### **План:**

1. Классификация исследовательских подходов научного исследования.
2. Категории исследовательских подходов научного исследования.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. 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.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить классификацию и категории исследовательских подходов научного исследования.

**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).

**Практическое занятие № 8 (этап 1 по теме № 3) - «Основные исследовательские подходы научного исследования»**

**План:**

1. Основные исследовательские уровни научного исследования.
2. Ресурсы, необходимые для реализации основных исследовательских подходов научного исследования.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

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.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить сущность ресурсов, необходимых для реализации основных исследовательских подходов научного исследования.

**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).

## **Семестр 5**

### **Этап 2**

**Практическое занятие № 1 (этап 2 по теме № 1). - «Сбор научно -исследовательской информации как элемент организации научно -исследовательской работы»**

#### **План:**

1. Составление списка научно -исследовательской информации.
2. Алгоритм составления списка научно -исследовательской информации.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

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

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо рассмотреть алгоритм составления списка научно -исследовательской информации.

#### **Литература:**

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс,текст] / Сытых Е.И.,сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

3. **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] . Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107 шт.

**Практическое занятие № 2 (этап 2 по теме № 1). - «Обобщение собранной научно -исследовательской информации как элемент организации научно -исследовательской работы»**

#### **План:**

1. Сущность процесса обобщения собранной научно - исследовательской информации.
2. Направления обобщения собранной научно - исследовательской информации.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. **Что такое объект и предмет науки.**

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить сущность процесса обобщения собранной научно -исследовательской информации.

#### **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).

**Практическое занятие № 3 (этап 2 по теме № 1). - «Систематизации научно -исследовательской информации как элемент организации научно -исследовательской работы»**

#### **План:**

1. Цели систематизации научно -исследовательской информации.
2. Пути проведения систематизации научно -исследовательской информации.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. На что основывается классификация наук.
2. Какие выделяют группы наук.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить цели и пути обеспечения систематизации научно - исследовательской информации.

**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).

**Практическое занятие № 4 (этап 2 по теме № 1). - «Аналитический обзор полученной научно - исследовательской информации как элемент организации научно -исследовательской работы»**

**План:**

1. Функции аналитического обзора полученной научно - исследовательской информации.
2. Механизм аналитического обзора полученной научно - исследовательской информации.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

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

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить механизм и функции аналитического обзора полученной научно - исследовательской информации.

**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).

**Практическое занятие № 5 (этап 2 по теме № 2). - «Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»**

**План:**

1. Объекты НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.
2. Основные положения НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. 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.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо выявить объекты и основные положения НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

**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).

**Практическое занятие № 6 (этап 2 по теме № 2). - «Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса»**

**План:**

1. Объекты НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса.
2. Основные положения НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. 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.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо выявить объекты и основные положения НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса.

**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).

#### **Практическое занятие № 7 (этап 2 по теме № 2). - «Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания в зоне аэропорта»**

##### **План:**

1. Объекты НИР по тематике организации сервисного обслуживания в зоне аэропорта.
2. Основные положения НИР по тематике организации сервисного обслуживания в зоне аэропорта.

##### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. 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.

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо выявить объекты и основные положения НИР по тематике организации сервисного обслуживания в зоне аэропорта.

##### **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).

#### **Практическое занятие № 8 (этап 2 по теме № 2). - «Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на борту воздушного транспорта»**

##### **План:**

1. Объекты НИР по тематике организации сервисного обслуживания на борту воздушного транспорта.
2. Основные положения НИР по тематике организации сервисного обслуживания на борту воздушного транспорта.

##### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

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.

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо выявить объекты и основные положения НИР по тематике организации сервисного обслуживания на борту воздушного транспорта.

**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).

## Семестр 6

### Этап 3

#### **Практическое занятие № 1 (этап 3 по теме № 1). - «Оформление результатов научного исследования»**

##### **План:**

1. Различные формы оформления результатов научного исследования
2. Различные виды оформления результатов научного исследования.

##### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Какова роль науки в современном обществе.

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить различные формы и виды оформления результатов научного исследования.

##### **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).

#### **Практическое занятие № 2 (этап 3 по теме № 1). - «Представление результатов научного исследования»**

##### **План:**

1. Виды представления результатов научного исследования.
2. Формы представления результатов научного исследования.

##### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Какие основные концепции современной науки вам известны.

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить виды и формы представления результатов научного исследования.

##### **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).

### **Практическое занятие № 3 (этап 3 по теме № 2). - «Значение и важность мероприятий в научном сообществе»**

#### **План:**

1. Проблемы реализации мероприятий в научном сообществе.
2. Значение и важность мероприятий в научном сообществе.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. **Расскажите об организационной структуре науки в России.**

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить значение, проблемы и важность мероприятий в научном сообществе.

#### **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).

### **Практическое занятие № 4 (этап 3 по теме № 2). - «Виды мероприятий в научном сообществе»**

#### **План:**

1. Категории мероприятий в научном сообществе.
2. Виды мероприятий в научном сообществе.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. 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.

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить категории и виды мероприятий в научном сообществе.

#### **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).

#### **Практическое занятие № 5 (этап 3 по теме № 2). - «Алгоритм выбора мероприятий в научном сообществе»**

##### **План:**

1. Задачи выбора мероприятий в научном сообществе.
2. Алгоритм выбора мероприятий в научном сообществе.

##### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

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

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить алгоритм выбора мероприятий в научном сообществе.

##### **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).

#### **Практическое занятие № 6 (этап 3 по теме № 3). - «Основные различия периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»**

##### **План:**

1. Анализ факторов, влияющих на основные различия периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.
2. Основные методы оценки факторов, определяющих основные различия периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

##### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. **Актуальные задачи современного сервиса на предприятиях воздушного транспорта.**

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить этапы анализа факторов, определяющих основные различия периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

##### **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).

### **Практическое занятие № 7 (этап 3 по теме № 3). - «Виды периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»**

#### **План:**

1. Виды периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

2. Структура периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

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

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить виды периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

#### **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).

### **Практическое занятие № 8 (этап 3 по теме № 3). - «Подходы к выбору периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»**

#### **План:**

1. Выбор периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

2. Эффективное управление выбором периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. **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.**

2. **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.**

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить подходов к выбору периодических изданий по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

**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).

## Семестр 7

### Этап 4

**Практическое занятие № 1 (этап 4 по теме № 1). - «Важность и значение составления учебно-методического комплекса дисциплины: элементов ФОС (кроссворды, тестовые задания и т. д.)»**

#### План:

1. Важность и значение составления учебно-методического комплекса дисциплины: элементов ФОС (кроссворды, тестовые задания и т. д.).
2. Стратегия составления учебно-методического комплекса дисциплины.

#### Вопросы и задания к практическому занятию:

1. Что такое научное исследование. Дайте определение.

#### Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке необходимо усвоить важность и значение составления учебно-методического комплекса дисциплины: элементов ФОС (кроссворды, тестовые задания и т. д.).

#### 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).

**Практическое занятие № 2 (этап 4 по теме № 1). - «Алгоритм составления учебно-методического комплекса дисциплины»**

#### План:

1. Механизм выбора оптимальных способов составления учебно-методического комплекса дисциплины.
2. Организация выбора оптимальных способов составления учебно-методического комплекса дисциплины.

#### Вопросы и задания к практическому занятию:

1. **Какими исследовательскими умениями должен владеть обучающийся, чтобы правильно включиться в исследовательскую деятельность.**

#### Рекомендации по подготовке к занятию:

При подготовке необходимо усвоить механизм выбора оптимальных способов составления учебно-методического комплекса дисциплины.

#### 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).

**Практическое занятие № 3 (этап 4 по теме № 1). - «Алгоритм составления учебно-методического комплекса дисциплины по элементам ФОС»**

**План:**

1. Составление учебно-методического комплекса дисциплины по элементам ФОС.
2. Этапы составления учебно-методического комплекса дисциплины по элементам ФОС.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

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

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить этапы составления учебно-методического комплекса дисциплины по элементам ФОС.

**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).

**Практическое занятие № 4 (этап 4 по теме № 1). - «Алгоритм составления учебно-методического комплекса дисциплины: кроссвордов, тестовых заданий и т. д.»**

**План:**

1. Алгоритм составления учебно-методического комплекса дисциплины: кроссвордов, тестовых заданий.
2. Механизм составления: кроссвордов, тестовых заданий.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. **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.**

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить сущность составления учебно-методического комплекса дисциплины: кроссвордов, тестовых заданий и т. д..

**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).

#### **Практическое занятие № 5 (этап 4 по теме № 2). - «Особенности выбора темы ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»**

##### **План:**

1. Выбор ресурсов и средств с учетом особенностей выбора темы ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

2. Особенности выбора темы ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

##### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

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.**

##### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить алгоритм выбора ресурсов и средств с учетом особенностей выбора темы ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта.

##### **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).

#### **Практическое занятие № 6 (этап 4 по теме № 2). - «Особенности составления структуры ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса»**

##### **План:**

1. Особенности составления структуры ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса.

2. Направления развития сферы услуг наземного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

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

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить особенности составления структуры ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса.

**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).

**Практическое занятие № 7 (этап 4 по теме № 2). - «Особенности сбора информации по теме ВКР по тематике организации сервисного обслуживания в зоне аэропорта»**

**План:**

1. Особенности составления структуры ВКР по тематике организации сервисного обслуживания в зоне аэропорта.

2. Направления развития сферы услуг наземного обслуживания в зоне аэропорта.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

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

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить особенности составления структуры ВКР по тематике организации сервисного обслуживания в зоне аэропорта.

**Литература:**

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство 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).

### **Практическое занятие № 8 (этап 4 по теме № 2). - «Особенности составления аннотации и оформления ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на борту воздушного транспорта»**

#### **План:**

1. Особенности составления структуры ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на борту воздушного транспорта.
2. Направления развития сферы услуг наземного обслуживания на борту воздушного транспорта.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

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

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке необходимо усвоить особенности составления структуры ВКР по тематике организации сервисного обслуживания на борту воздушного транспорта.

#### **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).

## **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

### **Введение. Общие методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям**

**Цель проведения практических занятий по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.**

Практические занятия по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» могут проходить в различных формах: собеседование, организация «Круглого стола», использование системы сообщений и творческих дискуссий. Поскольку одну из важных задач преподавания «Научно-исследовательская работа обучающегося» составляет развитие самостоятельного современного мышления, на практических занятиях обязательно следует использовать новейшие материалы из официальных государственных изданий средств массовой информации, решая задачи, использовать компьютерные программы и др.

Как правило, практические занятия по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы проблемного занятия. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;
- устных сообщений с последующим их обсуждением;

- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и представленных студентами группы до практических занятий, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по сообщению.

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

#### **Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося»**

Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении сообщений (до 5 мин.).

Выступление на практическом занятии по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Готовиться к практическому занятию по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» надо не накануне, а заблаговременно. Самостоятельная работа студентов должна начинаться с ознакомления с планом практического занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к практическому занятию, рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала к практическому занятию следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Подобрав, отработав материал по дисциплине «Научно-исследовательская работа обучающегося» и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии, для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

Уметь читать рекомендованную литературу не значит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

Выписки (тезисы) – это, как правило, письменное цитирование важных мест монографий, статей (другое) или краткое изложение мыслей автора.

Аннотация – краткое обобщение содержания работы (узловых, простых вопросов работы).

Конспект – наиболее сложная по форме запись, при составлении которой у студентов возникают наибольшие трудности. Составление конспекта вырабатывает навыки письменного изложения рассматриваемых вопросов, четко формулировать мысли и четко их излагать. Конспект произведения это его развернутые тезисы, которые содержат доказательства. Конспекты могут быть текстуальными и тематическими. В первом случае прослеживается план изложения материала, во втором – содержание темы.

Для конспектирования существуют следующие правила:

Прежде всего, обязательно указываются выходные данные источника или наименование произведения, год и место его издания, количество страниц.

Обязательно оставляется место для последующих уточнений и дополнений широкие поля конспекта.

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

Записывается только самое главное, ясным и четким почерком, сокращения слов следует избегать.

Необходимо выделять отдельные, наиболее важные положения (подчеркивать цветными карандашами, маркерами, выделять печатными буквами и т.п.).

В тематический конспект включаются выписки и тезисы из одного или нескольких произведений, посвященные одной и той же проблеме.

Самостоятельность студентов в овладении учебным материалом проявляется в творческом обсуждении этих вопросов во время аудиторных занятий, высказывая свое мнение, анализируя прочитанное, подкрепляя учебный материал примерами из жизни, студенты глубже осмысливают и закрепляют его в памяти.

Проверка усвоения изученного материала также осуществляется в ходе практических занятий. С этой целью преподаватели периодически проводят 10-15 минутные письменные контрольные работы. Они проводятся, как правило, по вопросам рассматриваемой на практическом занятии темы и студенты о них заранее не предупреждаются. Результаты контрольных работ учитываются в журнале успеваемости. По итогам изучения тем программы обязательно проводится рубежный контроль в форме письменных контрольных работ по всем изученным темам с обязательной их оценкой, оценка текущего контроля обязательно учитывается при устном экзамене по итогам курса.

При подготовке к практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе практических занятий студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план практического занятия, содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к практическому занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе углубленного чтения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов практического занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов практического занятия и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к экзамену и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к практическому занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу практического занятия студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

#### 4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 4 (Этап 1)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Понятийный аппарат	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	научных исследований» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-23]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Методологический аппарат научного исследования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные исследовательские подходы научного исследования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
Итого за семестр 4		11
Семестр 5 (Этап 2)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация научно - исследовательской работы» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности НИР по тематике организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
Итого за семестр 5		13
Семестр 6 (Этап 3)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Оформление и представление результатов научного исследования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 5. Подготовка к выполнению заданий.	3
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Мероприятия в научном сообществе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-23] 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Периодические издания по организации сервисного обслуживания на предприятиях воздушного транспорта»	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
Итого за семестр 6		11
<b>Семестр 7 (Этап 4)</b>		
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Составление учебно-методического комплекса дисциплины: элементов ФОС (кроссворды, тестовые задания и т. д.)»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-23].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>5. Подготовка к круглому столу.</p>	6
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Аннотация по ВКР»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
Итого за семестр 7		13
Итого по дисциплине		48

**5. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ**  
**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**  
**«Научно-исследовательская работа обучающегося» (4 семестр)**

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.

**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**  
**«Научно-исследовательская работа обучающегося»**  
**(5 семестр)**

1. Что включают общественные науки.
2. Как называется группа наук, объектом изучения которых являются природные процессы и явления.
3. Область действительности, которую исследует наука.
4. Что является целью исследования.
5. Назовите задачи исследования.
6. Что означает обосновать актуальность темы.
7. Что определяет тему научно-исследовательской работы, которая обозначается на титульном листе как ее заглавие.
8. Какие уровни выделяются в научном познании.
9. Чем обусловлено выделение двух уровней в научном познании.
10. Что такое логика исследования.

**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Научно-исследовательская работа обучающегося»  
(6 семестр)**

1. Наука о научном познании.
2. Целостная система достоверных знаний.
3. Что такое гипотеза научного исследования.
4. Форма теоретического знания, вопрос, возникший в ходе познания и требующий ответа.
5. Что такое научный метод.
6. Обоснованное предположение об общих результатах исследования.
7. Не относятся к эмпирическим методам исследования.
8. К теоретическим методам исследования относятся.
9. Содержание информационно - коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности.
10. Механизм использования различных источников информации по объекту сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Научно-исследовательская работа обучающегося»  
(7 семестр)**

1. Механизм оценки предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
2. 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.
3. 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.
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, методике 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.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине  
«Научно-исследовательская работа обучающегося» (4 -7 семестр)**

1. Охарактеризуйте механизм разработки технологии процесса сервиса, методике развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.
2. Охарактеризуйте 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.
3. Охарактеризуйте 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.

4. Охарактеризуйте 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.
5. Охарактеризуйте механизм оценки предоставления услуг, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
6. Охарактеризуйте 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.
7. Охарактеризуйте 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.
8. Охарактеризуйте 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.
9. Охарактеризуйте системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса на воздушном транспорте в процессе выполнения этапов научно-исследовательской работы.

#### **Темы рефератов, эссе, сообщений, заданий для круглого стола, ситуационные задания**

##### **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 организации инфраструктуры обслуживания 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 обучающимися 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*

##### **Семестр 6**

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.

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.

##### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

##### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Сервисная деятельность в сфере транспорта - это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг в процессе транспортного обслуживания. Услуга представляет собой продукт труда, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей людей в процессе транспортного обслуживания. Услуга в сфере транспорта - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека в транспортной сфере.

Жизненный цикл услуги подразделяется на несколько этапов:

1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям;

2) принятие заказа на транспортную услугу;

3) исполнение транспортной услуги;

4) контроль качества исполнения транспортной услуги;

5) выдача заказа потребителю.

Эффективность работы сервисного предприятия в транспортной сфере зависит от правильной организационно-управленческой деятельности руководителей. Организационно-управленческая работа включает:

· планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг;

· оценку производственных и непроизводственных затрат;

· оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг;

· организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;

· подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями.

Таким образом, сервисная деятельность в транспортной сфере является сложным многогранным процессом, который обеспечивается грамотным управлением персоналом и ресурсами предприятия, соблюдением требований стандартов обслуживания, соответствием оказываемых услуг запросам потребителя. Предлагаемое учебно-методическое пособие, надеемся, смогло помочь студентам в процессе выполнения научно-исследовательской работы обучающегося.

### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

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. — ISBN978-5-394-02423-8 - [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. — ISBN978-5-91359-105-0 - [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).

Кошелева Татьяна Николаевна

Бразевич Дмитрий Святославович

**НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

(методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий)

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.