

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)

25 апреля 2023 года

ПРОГРАММА

«НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис
Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Программа научно-исследовательской работы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. – 45 с.

Программа научно-исследовательской работы составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории



Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы



Резник А.А.

1. Цель научно-исследовательской работы обучающихся

Целью научно-исследовательской работы является приобретение студентом магистратуры навыков исследователя, владеющего современным инструментарием науки для поиска и интерпретации информации с целью ее использования в профессиональной деятельности; создание условий для достижения профессиональной компетентности в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта к уровню подготовки магистра.

1. Задачи научно-исследовательской работы обучающихся

Задачами научно-исследовательской работы студентов являются:

обеспечение становления профессионального научно-исследовательского мышления магистрантов, формирование у них четкого представления об основных профессиональных задачах, способах их решения;

формирование умений использовать современные технологии сбора информации, обработки и интерпретации, полученных экспериментальных и эмпирических данных, владение современными методами исследований;

обеспечение готовности к профессиональному самосовершенствованию, развитию инновационного мышления и творческого потенциала, профессионального мастерства;

самостоятельное формулирование и решение задач, возникающих в ходе научно-исследовательской деятельности и требующих углубленных профессиональных знаний;

проведение библиографической работы с привлечением современных информационных технологий;

умение практически осуществлять научные исследования, экспериментальные работы в научной сфере, связанной с направлением магистерской диссертацией.

2. Место научно-исследовательской работы обучающихся в структуре ООП подготовки магистра

Научно-исследовательская работа относится к циклу «Практики, НИР (научно-исследовательская работа)» по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом магистерской программы «Управление персоналом».

Содержание работы является логическим продолжением содержания дисциплин, изучаемых в бакалавриате.

3. Планируемые результаты выполнения обучающимися научно-исследовательской работы

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
--------------------------------	---	----------------------------------

УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	Знать: процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения Уметь: принимать конкретные решения для повышения эффективности процедур анализа проблем, принятия решений и разработки стратегий Владеть: методами установления причинноследственных связей и определения наиболее значимых среди них; методиками постановки цели и определения способов ее достижения; методиками разработки стратегий действий при проблемных ситуациях
ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Знать: основные методы и технологии научно-прикладных исследований в профессиональной деятельности. Уметь: формулировать научно-прикладные задачи и разрабатывать планы исследований. Владеть: навыками выбора методов исследования, анализа данных и оценки результатов научно-прикладных исследований в своей сфере деятельности.
ПК-3 Способен развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательство и некоммерческую деятельность.	ПК-3.1 Организует процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса, основываясь на анализе потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации. ПК-3.2 Применяет инструменты социального предпринимательства и некоммерческой деятельности для развития	Знать: принципы анализа рынка и потребностей потребителей в сфере аутсорсинга и сервиса. Уметь: организовывать процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации. Владеть: навыками оценки

	услуг аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации.	эффективности и улучшения качества предоставляемых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа рынка и потребностей потребителей.
--	---	---

4. Место проведения и продолжительность научно-исследовательской работы обучающихся

Место проведения НИР обучающихся: кафедра управления персоналом и экономической теории и/или так же на кафедрах в институте управления и государственной службы, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом

Общая продолжительность НИР - 8 недель, трудоемкость составляет 12 зачетных единицы, 432 часов.

5. Структура и содержание научно-исследовательской работы обучающихся

Общая трудоемкость научно-исследовательской работы составляет 12 ЗЕ (432 часов), включающих следующие этапы.

№ п/п	Разделы (этапы) научно-исследовательской работы и их содержание	Примерная трудоемкость (в часах)
1	Обсуждение с научным руководителем темы исследования	12
2	Сбор и обработка информации для проведения исследований	25
3	Обработка и анализ полученной информации	65
4	Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	55
5	Проведение научных исследований	55
6	Участие в работе научного семинара	55
7	Подготовка и доклады на научном семинаре результатов исследований	55
8	Овладение навыками оформления результатов	55
9	Подготовка тезисов для студенческой научной конференции, статья для научного журнала	55

Блок А. ЗНАНИЕ – ПОНИМАНИЕ

Типовые вопросы вспомогательного характера (контрольно-измерительные материалы)

Раскройте суть вопроса относительно научно-исследовательской работы.

Тема 1. Методы организации научных исследований.

Тема 2. Оформление списка использованных источников согласно требований.

Тема 3. Отчет по Научно-исследовательской работе (структура, правила оформления).

Блок Б. ПРИМЕНЕНИЕ

Типовые задания для Научно-исследовательской работы (контрольно-материалы)

Тема 1. Обсуждение и выбор темы исследования.

Тема 2. Сбор и обработка информации для проведения.

Тема 3. Подготовка обзора литературы по теме исследования. Изучение необходимого для дальнейших исследований материала.

Тема 4. Участие в работе научного семинара.

Тема 5. Своевременная подготовка и сдача отчетной документации.

Блок В. ТВОРЧЕСТВО

Индивидуальные задания (контрольно-измерительные материалы)

Тема 1 Планирование и проведение научных исследований.

Тема 2. Подготовка и доклады на научном семинаре результатов исследований.

Тема 3. Подготовка тезисов для студенческой научной конференции, статьи для научного журнала.

Задачи:

выбрать тему научного исследования, обосновать актуальность выбранной темы, определить объект и предмет исследования, сформулировать цель и задачи научного исследования, подготовить тезисы на научно - практическую конференцию по актуальности выбранной темы и цели исследования.

провести обзор литературных источников по тематике исследования, написать научную статью по результатам исследования

сформулировать гипотезу исследования; провести обзор методов, моделей, подходов по тематике исследования; подготовить тезисы на научно-практическую конференцию по результатам теоретических исследований.

провести системный анализ объекта и предмета исследования; написать научную статью по результатам эмпирических исследований.

Продолжительность НИР - 8 недель, трудоемкость составляет 12 зачетных единиц, 432 часа.

Виды научно-исследовательской работы:

выбор и утверждение темы диссертации;
составление плана графика работы над диссертацией с указанием основных мероприятий и сроков их реализации;
постановка целей и задач диссертационного исследования;
определение объекта и предмета исследования;
обоснование актуальности выбранной темы;
анализ современного состояния изучаемой проблемы;
анализ методологического аппарата, который предполагается использовать;
подбор и изучение основных литературных источников, которые будут использованы в качестве теоретической базы исследования;
проведение теоретических исследований, написание научной статьи.
проведение теоретических исследований, публичное обсуждение результатов теоретических исследований по теме магистерской работы (выступление на конференции)
обработка, анализ и систематизация информации о предметной области исследования, написание научной статьи.

Результаты научно-исследовательской работы отражаются в отчете. В отчете за изложить результаты обзора теоретических положений, полученных ведущими специалистами в области проводимого исследования, дать оценку их применимости в рамках диссертационного исследования, указать, какой личный вклад вносит магистрант в разработку темы. К отчету прилагается статья по теме магистерского диссертационного исследования.

Формы текущей и промежуточной аттестации результативности научно-исследовательской работы обучающихся: собеседование с научным руководителем, статья по результатам исследования, зачет.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение научно-исследовательской работы обучающихся

7.1. Учебная и учебно-методическая литература.

Основная:

1. Лапаева М.Г., Методология научных исследований: учебное пособие / Лапаева М.Г. - Оренбург: ОГУ, 2017. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: [http : //www. studentl ibrary. ru/bo ok/I SBN9785741017913. html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785741017913.html)

2. Набатов В.В., Методы научных исследований: введение в научный метод / Набатов В.В. - М.: МИСиС, 2016. - 84 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: [http : //www. studentl ibrary. ru/book/I SBN9785906846136. html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906846136.html)

3. Хорев А.И., Методы научных исследований в экономике : учеб. пособие / А.И. Хорев, Т.И. Овчинникова, Л.Н. Дмитриева, Е.А. Резникова - Воронеж : ВГУИТ, 2013. - 128 с. - ISBN 978-5-89448-988-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785894489889.html>

Дополнительная.

1. Алексеев Ю.В., Научно-исследовательские работы (курсовые, дипломные, диссертации): общая методология, методика подготовки и оформления: Учебное пособие / Алексеев Ю.В., Казачинский В.П., Никитина Н.С. - М.: Издательство АСВ, 2015. - 120 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: [http:// www. studentlibrary.ru /book/ ISBN9785930934007.html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785930934007.html)

2. Методы научных исследований в экономике [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.И. Хорев [и др.]. — Электрон, текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013.— 127 с. — Режим доступа: [http://www. bibliorossica.com/book](http://www.bibliorossica.com/book).

3. Бережной В.И., Управление персоналом в образовательных учреждениях : учебное пособие. / Бережной В.И., Суспицина Г.Г., Астафьев В.А. - М. : Проспект, 2017. - 320 с. - ISBN 978-5-392-21887-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392218875.html>

4. Кибанов А.Я., Управление персоналом: теория и практика. Компетентностный подход в управлении персоналом : учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. - М. : Проспект, 2014. - 72 с. - ISBN 978-5-392-10142-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392101429.html>

5. Букина Е.Я., Методы научного познания : учеб. пособие / Букина Е.Я. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2014. - 164 с. - ISBN 978-5-7782-2589-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778225893.html>

6. Демченко З.А., Научно-исследовательская деятельность студентов высших учебных заведений в России (1950-2000-е гг.): исторические предпосылки, концепции, подходы / Демченко З.А. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. - 256 с. - ISBN 978-5-261-00797-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261007975>.

7. Шарипов Ф.В., Психология и педагогика творчества и обучение исследовательской деятельности: педагогическая инноватика / Ф.В. Шарипов - М. : Логос, 2017. - 584 с. (Учебник для вузов) - ISBN 978-5-98699-159-7 - Текст :

электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785986991597.html>

Интернет-ресурсы.

1. Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://минобрнауки.рф/>
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://obmadzor.gov.ru/>
3. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://minobr.su>
4. Народный совет Луганской Народной Республики [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://nslnr.su>
5. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://fgosvo.ru>
6. Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>
9. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>
10. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.studmed.ru>
11. Научная библиотека имени А. Н. Коняева [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://biblio.dahluniver.ru/>
12. <https://elibrary.ru/> - научная электронная библиотека
13. <http://lib-lg.com/index.php/resursy-biblioteki> - Луганская республиканская универсальная научная библиотека имени М.Горького
14. www.gks.ru - Федеральная служба государственной статистики РФ
15. <https://databarLk.worldbank.org> - Всемирный банк
16. <http://www.uis.unesco.org> - Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО)
17. <http://www.ilo.org/stat> - Департамент статистики Международной организации труда (МОТ)
18. <http://www.worldbank.org/ida> - Международная ассоциация развития (МАР)
19. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu> - Евростат
20. www.gkslnr.su - Государственный комитет статистики ЛНР

21. Фонд социального страхования на случай безработицы URL:
<https://fssblnr.su/>

7.3. Программное обеспечение современных информационно - коммуникационных технологий

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP

6. Материально-техническое обеспечение научно-исследовательской работы обучающихся

Место научно-исследовательской работы должно быть оборудовано рабочим местом (стол, стул); компьютерной техникой с необходимым программным обеспечением и выходом в Интернет.

Паспорт Оценочные средства по

Научно-исследовательской работе (наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;	Пороговый	знать: принципы анализа информации методы системного анализа для оценки различных вариантов решения проблемных ситуаций
Основной		Базовый	уметь: критически анализировать и оценивать информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемных ситуаций применять эти методы системного анализа на практике
Заключительный		Высокий	владеть: навыками выбора оптимального решения на основе анализа информации навыками оценки преимуществ и рисков каждого варианта решения
Начальный	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Пороговый	знать: основные методы и технологии научно-прикладных исследований в профессиональной деятельности основные подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
Основной		Базовый	уметь: формулировать научно-прикладные задачи и разрабатывать планы исследований выбирать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в соответствии с поставленными задачами

Заключительный		Высокий	владеть: навыками выбора методов исследования, анализа данных и оценки результатов научно-прикладных исследований в своей сфере деятельности навыками планирования, проведения и анализа результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
Начальный	ПК-3 Способен развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательство и некоммерческую деятельность.	Пороговый	знать: принципы анализа рынка и потребностей потребителей в сфере аутсорсинга и сервиса принципы социального предпринимательства и некоммерческой деятельности в сфере сервиса
Основной		Базовый	уметь: организовывать процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации применять инструменты социального предпринимательства и некоммерческой деятельности для развития услуг аутсорсинга и сервиса
Заключительный		Высокий	владеть: навыками оценки эффективности и улучшения качества предоставляемых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа рынка и потребностей потребителей навыками анализа рынка и потребностей потребителей для выбора наиболее эффективных инструментов социального предпринимательства и некоммерческой деятельности

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	2
			УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	
1	ОПК-6	Способен планировать и применять подходы,	ОПК-6.1. Осуществляет планирование	Обсуждение с научным руководителем	2

		методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	
			ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	
1	ПК-3	Способен развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательств о и некоммерческую деятельность.	ПК-3.1 Организует процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса, основываясь на анализе потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации.	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение	2

				необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	
			ПК-3.2 Применяет инструменты социального предпринимательства и некоммерческой деятельности для развития услуг аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации.	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации	Знать принципы анализа информации, Уметь критически анализировать и оценивать информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемных ситуаций, Владеть навыками выбора оптимального решения на основе анализа	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	Собеседование (устный или письменный опрос)
		УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	Знать методы системного анализа для оценки различных вариантов решения проблемных ситуаций, Уметь применять эти методы системного анализа на практике, Владеть навыками оценки преимуществ и рисков каждого варианта	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	Собеседование (устный или письменный опрос)

2	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Знать: основные методы и технологии научно-прикладных исследований в профессиональной деятельности. Уметь: формулировать научно-прикладные задачи и разрабатывать планы исследований. Владеть: навыками выбора методов исследования, анализа данных и оценки результатов научно-прикладных исследований в своей сфере деятельности.	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	Собеседование (устный или письменный опрос)
		ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Знать: основные подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Уметь: выбирать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в соответствии с поставленными задачами. Владеть: навыками планирования, проведения и анализа результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	Собеседование (устный или письменный опрос)
3.	ПК-3 Способен развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять	ПК-3.1 Организует процесс разработки новых услуг аутсорсинга и сервиса, основываясь на анализе потребностей рынка и потребителей в	Знать: принципы анализа рынка и потребностей потребителей в сфере аутсорсинга и сервиса. Уметь: организовывать процесс разработки новых услуг	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и	Собеседование (устный или письменный опрос)

			аутсорсинга и сервиса на основе анализа потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации. Владеть: навыками оценки эффективности и улучшения качества предоставляемых услуг аутсорсинга и сервиса на основе анализа рынка и потребностей потребителей.	анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	
		ПК-3.2 Применяет инструменты социального предпринимательства и некоммерческой деятельности для развития услуг аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации	Знать: принципы социального предпринимательства и некоммерческой деятельности в сфере сервиса. Уметь: применять инструменты социального предпринимательства и некоммерческой деятельности для развития услуг аутсорсинга и сервиса. Владеть: навыками анализа рынка и потребностей потребителей для выбора наиболее эффективных инструментов социального предпринимательства и некоммерческой деятельности.	Обсуждение с научным руководителем темы исследования Сбор и обработка информации для проведения исследований Обработка и анализ полученной информации Изучение необходимого для дальнейших исследований теоретического материала	Собеседование (устный или письменный опрос)

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Назначение: ОС предназначен для контроля и оценки текущих результатов научно-исследовательской работы студента.

Форма контроля – контрольные вопросы, собеседование с научным руководителем, публичные выступления с результатами научных исследований на конференциях (минимум двух), публикация двух научных статей.

Перечень вопросов (для проведения собеседования (устный или письменный опрос))

1. Исследование процесса обслуживания клиентов в розничном банке и его оптимизация.
2. Оценка качества сервиса в отелях и ресторанах: методы и подходы.
3. Анализ процессов обслуживания в государственных учреждениях и предложения по их улучшению.
4. Исследование применения технологий self-service в розничной торговле и их влияние на процессы обслуживания.
5. Оптимизация процесса доставки в интернет-магазинах: анализ существующих подходов и разработка новых методов.
6. Исследование эффективности мультимодальных систем транспортного обслуживания и предложения по их оптимизации.
7. Оценка процессов обслуживания в здравоохранении: анализ проблем и разработка методов их решения.
8. Анализ процессов обслуживания в сфере услуг связи: выявление проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания.
9. Исследование применения технологии Интернета вещей (IoT) в управлении процессами обслуживания и анализ их эффективности.
10. Оценка эффективности процессов обслуживания в сфере общественного питания и разработка методов оптимизации.
11. Анализ процессов обслуживания в автомобильной промышленности: оптимизация производственных процессов и повышение качества обслуживания клиентов.
12. Исследование процессов обслуживания в сфере логистики: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания.
13. Оценка процессов обслуживания в сфере туризма и разработка методов их оптимизации.
14. Анализ процессов обслуживания в сфере образования: выявление проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания студентов и преподавателей.

15. Исследование процессов обслуживания в сфере здравоохранения: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания пациентов.
16. Оптимизация процессов обслуживания в сфере производства продуктов питания: анализ производственных процессов и разработка рекомендаций по повышению качества продукции.
17. Исследование процессов обслуживания в сфере энергетики: выявление проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания клиентов.
18. Анализ процессов обслуживания в сфере телекоммуникаций: выявление проблем и разработка методов их решения.
19. Исследование процессов обслуживания в сфере медицинских технологий: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания клиентов.
20. Оптимизация процессов обслуживания в сфере производства и продажи бытовой техники: анализ производственных процессов и разработка методов их оптимизации.
21. Анализ процессов обслуживания в сфере онлайн-платформ: выявление проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания пользователей.
22. Исследование процессов обслуживания в сфере авиации: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания пассажиров.
23. Оптимизация процессов обслуживания в сфере транспортных компаний: анализ производственных процессов и разработка методов их оптимизации.
24. Исследование процессов обслуживания в сфере микрофинансирования: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания клиентов.
25. Анализ процессов обслуживания в сфере маркетинга: выявление проблем и разработка методов их решения.
26. Исследование процессов обслуживания в сфере e-commerce: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания пользователей.
27. Оптимизация процессов обслуживания в сфере лечебных и профилактических учреждений: анализ производственных процессов и разработка методов их оптимизации.
28. Исследование процессов обслуживания в сфере ритейла: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания клиентов.
29. Анализ процессов обслуживания в сфере образовательных технологий: выявление проблем и разработка методов их решения.
30. Исследование процессов обслуживания в сфере туристических услуг: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания клиентов.
31. Оценка качества процессов обслуживания в сфере гостиничного бизнеса:

- исследование уровня удовлетворенности гостей и разработка рекомендаций по улучшению сервиса.
32. Исследование процессов обслуживания в сфере банковских услуг: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания клиентов.
33. Оптимизация процессов обслуживания в сфере IT-услуг: анализ производственных процессов и разработка методов их оптимизации.
34. Анализ процессов обслуживания в сфере страхования: выявление проблем и разработка методов их решения.
35. Исследование процессов обслуживания в сфере производства: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания клиентов.
36. Оптимизация процессов обслуживания в сфере телекоммуникаций: анализ производственных процессов и разработка методов их оптимизации.
37. Исследование процессов обслуживания в сфере электроэнергетики: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания потребителей.
38. Анализ процессов обслуживания в сфере производства пищевых продуктов: выявление проблем и разработка методов их решения.
39. Исследование процессов обслуживания в сфере здравоохранения: анализ проблем и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания пациентов.
40. Оптимизация процессов обслуживания в сфере ритейла: анализ производственных процессов и разработка методов их оптимизации.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству собеседование (устный или письменный опрос)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	собеседование (устный или письменный опрос) прошел на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемый вопрос, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	собеседование (устный или письменный опрос) прошел на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемый вопрос, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
3	собеседование (устный или письменный опрос) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	собеседование (устный или письменный опрос) прошел на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контроль за проведением научно-исследовательской работы осуществляют научный руководитель. Результатом работы должны стать исследования, которые смогут послужить основой дальнейшим исследованиям в рамках производственных практик, подготовки магистерской диссертации.

Промежуточное оценивание научно-исследовательской работы осуществляется в форме дифференцированного зачета во 2, 4 семестрах обучения согласно учебному плану. Комиссия из преподавателей выпускающей кафедры оценивает степень полноты, научности, соответствия заданию проведенных научных исследований. В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по национальной шкале, приведенной в таблице.

Шкала соответствия баллов национальной шкале (в ФГБОУ ВО ЛГУ им. В. ДАЛЯ)

Национальная шкала дифференцированный зачет	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)