

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.17.25.Методы научных исследований в сервисе

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2019)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Методы научных исследований в сервисе» является овладение основными правилами, принципами и закономерностями научной, исследовательской и методической деятельности, основами научного мировоззрения, практикой эффективного использования ресурсов и научной организации работы.

Задачи изучения дисциплины:

1. Дать студентам необходимые знания и навыки для самостоятельного исследования влияния социальных факторов на эффективность функционирования современного социально-культурного и гостиничного сервиса.
2. Помочь студентам овладеть основными правилами и формами научно-, исследовательской и методической деятельности, позволяющими проводить глубокий анализ производственных и управленческих процессов на предприятиях социально-культурного сервиса.
3. Сформировать у студентов основы научного мировоззрения и навыки использования в практике научных методов организации труда.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Курс Б1.О.17.25 «Методы научных исследований в сервисе» базируется на усвоении студентами материалов, изученных в таких курсах, как менеджмент, маркетинг, сервисология, психология, сервисная деятельность, профессиональная этика и этикет, учебная практика ознакомительная и исследовательская. От степени усвоения этого курса зависит успешность освоения дисциплин как: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, проектирование услуг.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	4 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	32
лекционные (ЛК)	16	16
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	40	40
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		
--	--	--

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	5 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	12
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Знать: методы осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Уметь: применять методы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Владеть: методами маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
	ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать: основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Уметь: : использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Владеть: знаниями и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн.
	ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Знать: методы осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет Уметь: осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет. Владеть: основными методами осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.

ПК-3. Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК- 3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг	Знать: основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг. Уметь: организовывать исследования конкурентной среды и рынка услуг. Владеть: технологией организации исследования конкурентной среды и рынка услуг.
	ПК- 3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса	Знать: теорию потребительского спроса. Уметь: организовывать исследования потребительского спроса. Владеть: технологией организации исследования потребительского спроса.
	ПК-3.3 Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Знать: основы современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг. Уметь: разрабатывать современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг. Владеть: технологиями современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия	СРС

	раздела	раздела		ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Введение	Развитие эмпирического и прикладного аспекта социальных наук.	8	2	2	0 4
	2	Эмперические основы социальных наук	Качественные и количественные методы социальных наук	8	2	2	0 4
2	3	Эмпирические основы социальных наук	Программа прикладных социальных исследований	8	2	2	0 4
	4	Эмпирические основы социальных наук	Основные виды социальных исследований и их классификация. Классификация ученого познания. Базовое знание научного метода.	8	2	2	0 4
3	5	Эмпирические основы социальных наук	Основные методы сбора первичной информации в социальных науках.	8	2	2	0 4
	6	Эмпирические основы социальных наук	Выборочный метод в социальных науках. Виды выборки.	8	2	2	0 4
	7	Эмпирические основы социальных наук	Метод измерения в социальных науках. Виды шкал.	8	2	2	0 4
4	8	Эмпирические основы социальных наук	Методы социальных наук, применяемые в малых группах. Организация научной работы. Работа с информацией.	6	1	1	0 4
	9	Практические основы социальных наук	Математические методы в социальных науках: корреляционный и регрессионный анализы. Письменные научные работы. Методика работы над содержанием. Оформление.	10	1	1	0 8
Итого				72	16	16	0 40

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия	СРС

	раздела	раздела		табл	ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Введение	Развитие эмпирического и прикладного аспекта социальных наук.	8	1	0	0	7
	2	Эмпирические основы	Качественные и количественные методы социальных наук	8	0	1	0	7
2	3	Эмпирические основы	Программа прикладных социальных исследований	8	1	0	0	7
	4	Эмпирические основы	Основные виды социальных исследований и их классификация. Классификация ученого познания. Базовое знание научного метода.	8	0	1	0	7
3	5	Эмпирические основы	Основные методы сбора первичной информации в социальных науках.	7	1	0	0	6
	6	Эмпирические основы	Выборочный метод в социальных науках. Виды выборки.	8	1	1	0	6
	7	Эмпирические основы	Метод измерения в социальных науках. Виды шкал.	8	1	1	0	6
4	8	Эмпирические основы	Методы социальных наук, применяемые в малых группах. Организация научной работы. Работа с информацией.	7	0	1	0	6
	9	Практические основы социальных наук	Математические методы в социальных науках: корреляционный и регрессионный анализы. Письменные научные работы. Методика работы над содержанием. Оформление.	10	1	1	0	8
Итого				72	6	6	0	60

3.4. Содержание разделов дисциплины

3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.6. Самостоятельная работа студентов

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Барчуков, И.С. Методы научных исследований в туризме: учеб. пособие / Барчуков Игорь Сергеевич. - Москва: Академия, 2008. - 224 с. (20)
2. Скибицкий, Э.Г. Методология научного творчества [Текст]: учеб. пособие / Э. Г. Скибицкий. - Новосибирск: САФБД, 2016. - 259 с.(1)
3. Кузнецов, И.Н. Рефераты, курсовые и дипломные работы. Методика подготовки и оформления: учебно-метод. пособие / Кузнецов Игорь Николаевич. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2010. - 340 с. (10)

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Губа, В.П. Методы научного исследования туризма: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В.П. Губа; Губа В.П., Воронов Ю.С., Карпов В.Ю. - Москва: Физическая культура, 2010. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=9173
2. Коротков, А.В. Маркетинговые исследования: Учебное пособие / Коротков Анатолий Владимирович; Коротков А.В. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 224 с. <http://www.biblio-online.ru/book/ECF7F419-3C91-402C-B34C-ED03AC124C48>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Безуглов, И.Г. Основы научного исследования: учеб. пособие / Безуглов Иван Григорьевич, Лебединский Владимир Васильевич, Безуглов Александр Иванович. - Москва: Академический Проект, 2008. - 194 с. (8)
2. Бережнова, Е.В. Основы учебно-исследовательской деятельности студентов: учебник / Бережнова Елена Викторовна, Краевский Володар Викторович. - 5-е изд., стер. - Москва: Академия, 2008. - 128 с. (5)
3. Жилыева, М.С. Методология научно-исследовательской работы студентов: учеб.

пособие / Жилиева Марианна Сергеевна, Эрдынеева Клавдия Гамбожаповна, Швецов Михаил Юрьевич. - Чита: ЧитГУ, 2009. - 91 с. (63)

4. Шкляр, М.Ф. Основы научных исследований: учеб. пособие / Шкляр Михаил Филиппович. - 3-е изд. - Москва: Дашков и К, 2010. - 244 с. (28)

5.2.2. Издания из ЭБС

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Электронно-библиотечные системы, с которыми у вуза заключен договор

1.Образовательные ресурсы:

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»

2.Научные ресурсы:

<http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.

<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

Научно-образовательные ресурсы открытого доступа

<http://www.edu.ru/> Федеральный портал «Российское образование»

<http://law.edu.ru/> Федеральный правовой портал «Юридическая Россия»

<http://ecsocman.hse.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»

<http://www.priroda.ru/> Природа России

<http://vestniknews.ru/> Вестник образования России

Справочные ресурсы

<http://window.edu.ru/> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://megabook.ru/> Энциклопедии Кирилла и Мефодия

<http://www.krugosvet.ru/> Универсальная научно-популярная онлайн-энциклопедия «Кругосвет»

<http://www.rulex.ru/> электронная репринтная версия «Русского биографического словаря»

А. А. Половцова включает в себя все тома, изданные в период с 1896 по 1918 годы общим объемом ок. 2000 а.л. <http://gramota.ru/> Словари русского языка

<http://www.glossary.ru/> Тематические толковые словари

<https://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии

Электронные библиотеки

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

<https://www.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина

<http://rgdb.ru/> Российская государственная детская библиотека

<http://www.rgub.ru/> Российская государственная библиотека для молодежи

<http://libfl.ru/> Библиотека иностранной литературы

<http://www.shpl.ru/> Государственная публичная историческая библиотека России

<http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России

<http://www.gnpbu.ru/> Государственная научная педагогическая библиотека им. Ушинского

<http://liart.ru/> Российская государственная библиотека по искусству

<http://www.rasl.ru/> Библиотека Российской Академии наук

<http://www.benran.ru/> Библиотека по естественным наукам

<http://lib.sportedu.ru/> Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту

<http://studentam.net/> Электронная библиотека учебников

<http://www.zodchii.ws> Библиотека строительства

<http://techlib.org> Библиотека технической литературы

<http://rvb.ru/> Русская виртуальная библиотека

Экономика

<http://www.elobook.com/> Экономическая библиотека онлайн
<http://www.classs.ru/library/> Электронная библиотека учебного центра «Бизнес-класс»
<http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент
<http://marketing.spb.ru/read.htm> Энциклопедия маркетинга
<http://www.mirkin.ru> Миркин.Ру - финансовая электронная библиотека
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp> Библиотека экономической и управленческой литературы
<http://www.aup.ru/library/AUP.Ru> - Библиотека экономической и деловой литературы

Право

<http://pravo.eup.ru/> Юридическая электронная библиотека
<http://www.lawlibrary.ru/> Юридическая научная библиотека издательства «СПАРК»
<http://hri.ru/HRI.ru> - электронная библиотека международных документов по правам человека
<http://civil.consultant.ru> Классика Российского права
<http://www.lawbook.by.ru> Библиотека юриста
<http://pravo.eup.ru/> Библиотека юридической литературы

Психология. Социология

<http://www.childpsy.ru/> Детская психология
<http://www.koob.ru/> Куб - электронная библиотека
<http://flogiston.ru/library> Флогистон
<http://psylib.myword.ru/> Библиотека My Word.ru
<http://www.socioline.ru/node/446> Социологическая библиотека
<http://psylib.kiev.ua/PSYLIB> Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие"

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий	
Помещение для самостоятельной работы	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и сущностных аспектов, отвечающим современным научным

концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем);
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои

мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);

- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;

- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;

- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;

- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;

- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов).

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);

- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;

- определение источников информации;

- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);

- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков: Леонтьева Оксана Валентиновна, доцент каф. ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2019 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.