

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.07.08.Исследование рынка и продвижение услуг

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

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

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

Профиль – Сервис (для набора 2020)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование базовых знаний в области теории и практики исследований в сфере услуг. Изучение дисциплины будет способствовать формированию исследовательского мышления, необходимого для успешной работы в современном бизнесе.

Задачами изучения дисциплины является:

- сущность и специфика продвижения услуг в сервисе;
- методов исследования маркетинговой среды в социально-культурном сервисе;
- анализ особенностей формирования, продвижения и реализации услуг на различных уровнях.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является:

- сущность и специфика продвижения услуг в сервисе;
- методов исследования маркетинговой среды в социально-культурном сервисе;
- анализ особенностей формирования, продвижения и реализации услуг на различных уровнях.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б.1.О.07.08 «Исследование рынка и продвижение услуг» относится к учебно-исследовательскому модулю. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: Сервисная деятельность, Технология гостиничного обслуживания, Ресторанный бизнес.

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
	7 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
лекционные (ЛК)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0

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

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	9 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	16
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	56	56
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

ПК-1 Способен осваивать и использовать базовые научно-теоретические знания и практические умения по предмету в профессиональной деятельности	ПК- 1.3. Владеть навыками понимания и системного анализа базовых научно-теоретических представлений для решения профессиональной деятельности	Знать: основные понятия в области читаемой дисциплины Уметь: определять основные направления деятельности предприятий сервиса Владеть: навыками базовых умений при решении профессиональных
ПК-2 Способен осуществлять обучение предмету, включая мотивацию учебно-познавательной деятельности, на основе использования современных предметно-методических подходов и образовательный технологий	ПК-2.3. Владеть средствами и методами профессиональной деятельности учителя; навыками составления диагностических материалов для выявления уровня сформированности образовательных результатов, планов конспектов (технологических карт) по предмету; основами работы с текстовыми редакторами, электронной почтой и браузерами, мультимедийным оборудованием; методами убеждения аргументации своей позиции	Знать: методы мотивации учебно-познавательной деятельности при изложении материала дисциплины Уметь: применять современные средства компьютерных технологий при изложении материала дисциплины Владеть: электронной почтой и браузерами, мультимедийным оборудованием для более эффективного усвоения нового материала по дисциплине

ПК-3 Способен участвовать в проектировании содержания в предметной области в соответствии с требованиями ФГОС основного и среднего общего образования, с уровнем развития современной науки и с учетом возрастных особенностей обучающихся	ПК-3.1. Владеть навыками конструирования предметного содержания и адаптации его в соответствии с особенностями целевой аудитории	Знать: содержание читаемой дисциплины в соответствии с требованиями образовательного процесса Уметь: анализировать и конструировать читаемую дисциплину в соответствии с особенностями целевой аудитории Владеть: навыками проектирования содержания читаемой дисциплины
ПК-8. Способен выполнять деятельность и (или) демонстрировать элементы осваиваемой обучающимися деятельности, предусмотренной программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практики	ПК-8.3. Владеет: техникой выполнения трудовых операций, приемов, действий профессиональной деятельности, предусмотренной программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) практики	Знать: программу изучаемой дисциплины предусмотренной учебным планом Уметь: демонстрировать элементы программы в соответствии с планом Владеть: техникой приемов при изучении дисциплины

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
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Развитие и современные концепции исследования рынка	Современные технологии исследования рынка и продвижения услуг	17	4	4		9
2	2	Исследование рынков методами маркетинга	Цена и ценовая политика при продвижении услуг	17	4	4		9

3	3	Маркетинговые коммуникации при исследовании рынка и продвижении услуг	Особенности продвижения услуг в различных сегментах сферы услуг	17	4	4		9
4	4	Маркетинговые стратегии при продвижении услуг	Современные стратегии исследования рынка и продвижение услуг	21	6	6		9
Итого				72	18	18	0	36

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1	Развитие и современные концепции исследования рынка	Современные технологии исследования рынка и продвижения услуг	18	2	2		14
2	2	Исследование рынков методами маркетинга	Цена и ценовая политика при продвижении услуг	18	2	2		14
3	3	Маркетинговые коммуникации при исследовании рынка и продвижении услуг	Особенности продвижения услуг в различных сегментах сферы услуг	18	2	2		14
4	4	Маркетинговые стратегии при продвижении услуг	Современные стратегии исследования рынка и продвижение услуг	18	2	2		14
Итого				72	8	8	0	56

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
1	1	Современные концепции исследования рынка в сфере услуг	Внешняя и внутренняя среды и ее влияние в сфере услуг SWOT-анализ STEP-анализ	4	2

2	2	Спрос и предложение. Сегментация рынка и ее основные критерии	Сущность ценовой политики в маркетинге. Методы установления цен в маркетинге	4	2
3	3	Понятия и структура массовых коммуникаций: цели, задачи и функции рекламы в сервисе	Понятие качества услуги. Модели качества услуги. Стандарты обслуживания в сервисе как фактор качества услуг. Взаимосвязь с маркетингом качества предоставляемых услуг	4	2
4	4	Современные стратегии исследования рынка и продвижение услуг	Характеристика стратегий при продвижении услуг	6	2

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Современные концепции исследования рынка в сфере услуг	Анализ внешней и внутренней среды и ее влияние в индустрии гостеприимства. SWOT-анализ STEP-анализ	4	2
2	2	Спрос и предложение. Сегментация рынка и ее основные критерии	Сущность ценовой политики в маркетинге. Методы установления цен в маркетинге	4	2
3	3	Понятия и структура массовых коммуникаций: цели, задачи и функции рекламы в сервисе	Понятие качества услуги. Модели качества услуги. Стандарты обслуживания в сервисе как фактор качества услуг. Взаимосвязь с маркетингом качества предоставляемых услуг	4	2
4	4	Современные стратегии исследования рынка и продвижение услуг	Характеристика стратегий при продвижении услуг	6	2

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
1	1	Рынок образовательных услуг города	Написание реферата	9	14
2	2	Рынок услуг средств размещения города	Написание реферата - доклада	9	14
3	3	Рынок услуг предприятий города	Написание реферата	9	14
4	4	Рынок туристских услуг города	Конспект	9	14

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. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 259 с.
2. Азарова, Светлана Петровна. Маркетинговые коммуникации : Учебник и практикум / Азарова Светлана Петровна; Романенкова О.Н. - Отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2014.
3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 338 с.
4. Синяева, Инга Михайловна. Маркетинг: теория и практика : учебник / Синяева Инга Михайловна, Романенкова Ольга Николаевна. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2013. - 665 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - ISBN 978-5-9916-2191-5 : 856-50.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Баумгартен, Леонид Владимирович. Маркетинг гостиничного предприятия : Учебник / Баумгартен Леонид Владимирович; Баумгартен Л.В. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 338. - (Бакалавр. Академический курс). - <https://www.biblio-online.ru/book/A5C2BCE9-AB75-44C1-B75D-59841C8FA74E>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Маркетинговые решения для бизнеса: подходы, опыт и практика использования: сб. ст. / под ред. В.В. Салия, Т.В. Красильниковой. - Новосибирск : СИБУП, 2012. - 184 с.

- 2.Мазилкина, Елена Ивановна. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник / Мазилкина Елена Ивановна. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. - 332 с.
- 3.Кузьмина, Е. Е.Маркетинг : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. Е. Кузьмина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 385 с.
- 4.Карасев, А. П.Маркетинговые исследования и ситуационный анализ : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / А. П. Карасев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 315 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

- 1.Парамонова, Т.Н. Мерчандайзинг. [Электронный ресурс] / Т.Н. Парамонова, И.А. Рамазанов. — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2014. — 144 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53468>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

2.Научные ресурсы:

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

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

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

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, закреплённой расписанием по кафедре

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Преподавание 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 существенных 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: Рыжова Нина Ивановна, доцент каф. ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2020 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

«____» _____ 20____ г.