

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«15» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания

Квалификация выпускника: Магистр

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2025

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент кафедры СТ

_____ Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой СТ

_____ Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры СТ

от «14» мая 2025 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой

_____ Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «15» мая 2025 г.

протокол № 10

Председатель УМК

_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2025 г.

Содержание

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	
5.1. Содержание дисциплины.....	5
5.2. Структура дисциплины.....	6
5.3. Занятия семинарского типа.....	7
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа).....	8
5.5. Самостоятельная работа.....	8
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	8
7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	10
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	
8.1. Основная литература.....	18
8.2. Дополнительная литература.....	18
8.3. Программное обеспечение.....	18
8.4. Профессиональные базы данных.....	18
8.5. Информационные справочные системы.....	19
8.6. Интернет-ресурсы.....	19
8.7. Методические указания по освоению дисциплины.....	19
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	20
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	20

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе» является формирование и развитие компетенций в области получения новых знаний и представлений об организации и проведении научных исследований в сфере сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» Б.1.Б.8 ОПОП.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Философия и методология современной науки	Ознакомительная практика Преддипломная практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	Умеет: - проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды; - критически анализировать проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия; - применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций; - вырабатывать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.
	УК-1.2. Определяет стратегию действий по решению проблемной ситуации	Умеет: - проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды; - критически анализировать проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия; - применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций; - вырабатывать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.

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	Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.
	ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часа.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		3
Контактная работа (всего)	27,6	27,6
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	12	12
из них		
– лекции	12	12
2) занятия семинарского типа (ПЗ)		
из них		
– практические занятия (ПР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа	1	1
5) промежуточная аттестация	0,6	0,6
Самостоятельная работа (всего) (СР)	80,4	80,4
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	14	14
Самоподготовка	40	40
Подготовка к аттестации	26,4	26,4
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Курсовая работа, экзамен	Курсовая работа, экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		3
Контактная работа (всего)	11,6	11,6
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)		
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)		
из них		
– практические занятия (ПР)	4	4
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа	1	1
5) промежуточная аттестация	0,6	0,6
Самостоятельная работа (всего) (СР)	96,4	96,4
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	14	14
Самоподготовка	74	74
Подготовка к аттестации	8,4	8,4
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Курсовая работа, экзамен	Курсовая работа, экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Сущность и роль научных исследований	Определение науки, ее особенности. Факторы, влияющие на развитие науки. Виды и результаты научно-исследовательских работ. Основные категории в системе научных исследований: научное знание, научное познание, факт, проблема, гипотеза, теория, концепция. Научные подходы в исследовательской работе: системный, комплексный, ситуационный, глобальный, интеграционный, виртуальный и др.
2	Методология научных исследований	Понятия метод, методика, методология научных исследований. Эмпирическая и теоретическая компоненты научного исследования. Классификация методов научных исследований. Всеобщие (универсальные) методы научных исследований. Общенаучные методы исследований. Специальные научных исследований. Методы научных исследований, основанные на интуиции и опыте. Формализованные методы научных исследований. Моделирование в научных исследованиях. Статистические методы исследования и средства формализации. Актуальные направления научных исследований в сфере сервиса. Особенности использования методов научных исследований в сфере сервиса. Социологические исследования в сервисе.

3	Основы организации научного исследования. Эффективность научных исследований	Этапы процесса научного исследования. Алгоритм процесса научного исследования. Логика в научно-исследовательской работе. Этапы конструирования логики исследования: постановочный, собственно-исследовательский, оформительско-внедренческий. Тема научного исследования. Обоснование актуальности выбранной темы. Цели и задачи научно-исследовательской работы. Определение объекта и предмета исследования. Формулировка противоречий и основной проблемы исследования. Определение гипотезы исследования. Выбор методов исследования с учетом специфики сферы сервиса. Организация процесса проведения исследования. Обсуждение результатов исследования. Формулировка выводов и оценка полученных результатов. Виды эффектов научных исследований. Показатели эффективности научно-исследовательских работ.
4	Методы сбора информации для научных исследований	Основы организации и проведения опросов. Инструментарий опроса: формулировка вопросов, шкалы измерений, композиция анкеты. Организация и проведение наблюдения. Эксперимент как метод научного исследования.
5	Выборочные методы научного исследования	Этапы процесса выборочного исследования. Виды вероятностных выборок. Виды детерминированных выборок. Оценка точности и надежности результатов выборочного исследования. Определение размера выборки на основе статистического метода. Приблизительные методы расчета размера выборки.
6	Оформление и презентация результатов научных исследований	Оформление результатов научных исследований. Научный текст: характеристика, виды, формы представления. Диссертация как специфический вид научного текста. Структура диссертации. Анализ источников информации. Ведение рабочих записей. Работа с научной литературой. Язык и стиль научной работы и речи. Основы научной этики: основные принципы этики научного сообщества, нормы научной этики. Презентация результатов научно-исследовательской работы.

5.2. Структура дисциплины

Очная формы обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		ЛК	ПР	СР	Всего
1	Сущность и роль научных исследований	2	2	10	14
2	Методология научных исследований	2	2	10	14
3	Основы организации научного исследования. Эффективность научных исследований	2	2	10	14
4	Методы сбора информации для научных исследований	2	2	10	14
5	Выборочные методы научного исследования	2	2	10	14
6	Оформление и презентация результатов научных исследований	2	2	4	8

	Консультации				2
	Индивидуальная работа				1
	Аттестация				27
	Общий объем	12	12	54	108

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		ЛК	ПР	СР	Всего
1	Сущность и роль научных исследований	2	–	10	18
2	Методология научных исследований	2	2	10	16
3	Основы организации научного исследования. Эффективность научных исследований	2	2	10	16
4	Методы сбора информации для научных исследований	–	–	10	16
5	Выборочные методы научного исследования	–	–	10	16
6	Оформление и презентация результатов научных исследований	–	–	4	16
	Индивидуальная работа				1
	Аттестация				9
	Общий объем	6	4	88	108

5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Сущность и роль научных исследований	2
2	2	ПР	Методология научных исследований	2
3	3	ПР	Основы организации научного исследования. Эффективность научных исследований	2
4	4	ПР	Методы сбора информации для научных исследований	2
5	5	ПР	Выборочные методы научного исследования	2
6	6	ПР	Оформление и презентация результатов научных исследований	2

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	2	ПР	Методология научных исследований	2
2	3	ПР	Основы организации научного исследования. Эффективность научных исследований	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Задание на выполнение курсовой работы выдается студентам в третьем триместре на второй неделе. Защита курсовой работы проводится на последней неделе теоретического обучения третьего триместра.

Типовые темы курсовых работ

1. Анализ применения статистических методов в оценке качества обслуживания в сфере ресторанного сервиса.
2. Исследование роли больших данных в улучшении клиентского опыта в гостиничном бизнесе.
3. Использование методов машинного обучения для прогнозирования потребностей клиентов в туристических услугах.
4. Влияние нейросетевых технологий на автоматизацию обслуживания клиентов в call-центрах.
5. Оценка эффективности применения качественных методов исследования в оценке удовлетворенности клиентов в сфере образования.
6. Разработка и тестирование нового подхода к исследованию потребительских предпочтений в розничной торговле с использованием глубинных интервью.
7. Методология оценки влияния сервиса на повторные покупки в электронной коммерции.
8. Применение методов визуализации данных для анализа отзывов клиентов о гостиницах и ресторанах.
9. Влияние культурных различий на качество обслуживания в международных сервисах и оценка методов их адаптации.
10. Исследование практики применения Agile и Scrum в управлении проектами по улучшению сервиса.
11. Анализ взаимодействия между экономическими и социальными факторами в контексте сервиса и услуг.
12. Применение теории игр для оптимизации взаимодействия между поставщиками услуг и клиентами.
13. Оценка значимости и применение методов комплексного анализа в обеспечении конкурентоспособности сервисных предприятий.
14. Исследование влияния социокультурных факторов на выбор и использование услуг в сфере досуга и развлечений.
15. Методы количественного и качественного анализа для оценки эффективности рекламы в сервисном секторе.
16. Внедрение и использование CRM-систем в малом бизнесе: методы исследования и оценка успешности.
17. Экспериментальные методы оценки влияния дизайна интерфейса на клиентский опыт в онлайн-сервисах.
18. Применение биомаркеров и нейромаркетинга в оптимизации клиентского сервиса.
19. Исследование устойчивости сервисных моделей в условиях экономических и социальных изменений: как адаптировать сервис под новые требования рынка?
20. Роль инновационных технологий (AR/VR) в создании уникального клиентского опыта в туристической отрасли.

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	ОФО	ЗФО
1-6	Подготовка к устному опросу по теме, тестированию, выполнению практических заданий, написанию курсовой работы	54	88
1-6	Подготовка к аттестации	26,4	8,4

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При обучении дисциплине «Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе» используются следующие образовательные технологии.

Технология коммуникативного обучения – направлена на формирование коммуникативной компетентности студентов, которая является базовой, необходимой для адаптации к современным условиям межкультурной коммуникации и для применения знаний в области искусства и дизайна в процессе формирования мировоззренческой оценки современного состояния общества.

Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения предполагает осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.

Технология индивидуализации обучения помогает реализовывать личностно-ориентированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности учащихся.

Технология тестирования используется для контроля уровня усвоения лексических, грамматических знаний в рамках модуля на определённом этапе обучения. Данная технология позволяет преподавателю выявить и систематизировать аспекты, требующие дополнительной проработки.

Технология обучения в сотрудничестве реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач.

Игровая технология позволяет развивать навыки рассмотрения ряда возможных способов решения проблем, активизируя мышление студентов и раскрывая личностный потенциал каждого обучающегося.

Технология развития критического мышления способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации, умению отбирать информацию для решения поставленной задачи.

Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы обучающихся и повышению познавательной активности. В рамках ИКТ выделяются 2 вида технологий:

- *технология использования компьютерных программ*, которая позволяет эффективно дополнить процесс обучения языку на всех уровнях. Мультимедийные программы предназначены как для аудиторной, так и самостоятельной работы студентов и направлены на развитие грамматических и лексических навыков.

- *Интернет-технологии*, предоставляющие широкие возможности для поиска информации, ведения научных исследований.

Интерактивные и активные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

№ раздела (темы)	Вид занятия	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
5, 6	ПР	Работа с компьютерными тренажерами, позволяющими проверить базовые знания в области организационного анализа.	2	—
2, 3	ПР	Просмотр и обсуждение учебных фильмов, посвященных организации предприятий сервиса и семиотическому подходу к их изучению.	2	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия	Виды работ	Количество часов
—	—	—	—

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Устный опрос – средство контроля усвоения учебного материала по темам занятий.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме (индивидуально или фронтально).

Показатели для оценки устного ответа: 1) знание материала; 2) последовательность изложения; 3) владение речью и профессиональной терминологией; 4) применение конкретных примеров; 5) знание ранее изученного материала; 6) уровень теоретического анализа; 7) степень самостоятельности; 8) степень активности в процессе; 9) выполнение регламента.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить учебные материалы по теме занятия, просмотреть справочники по теории и истории искусства и дизайна, а также повторить материалы, записанные во время практических занятий.

Тестирование—средство контроля усвоения учебного материала. Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет для обучающихся исходные данные для подготовки к тестированию: темы, вопросы, по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники с точным указанием разделов, тем, статей для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий семинарского типа (практических занятий).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5–1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться учебниками и учебными пособиями не разрешается.

Уровень знаний обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Выполнение практических заданий (решение задач, связанных с анализом организационной структуры) – письменная форма работы студента, которая способствует закреплению и углублению теоретических знаний и позволяет сформировать у студентов навыки применения этих знаний на практике.

Практические задания выполняются во время аудиторных занятий семинарского типа по предложенным преподавателем материалам.

Количество заданий определяется преподавателем.

Результатом выполнения задания является отчет, который должен содержать: номер, тему практической работы; краткое описание каждого задания; выполненное задание; ответы на контрольные вопросы.

Уровень умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Защита курсовой работы – это процедура, направленная на выявление знания материала темы, способности отстаивать собственную точку зрения на решение проблемы, на

демонстрацию умения свободно владеть навыками практического анализа организационных структур, грамотно формулировать мысли.

Защита курсовой работы проводится на практическом занятии и продолжается 5–7 минут.

Студент делает сообщение, в котором освещаются основные проблемы, дается анализ использованных источников, обосновываются сделанные выводы. После этого он отвечает на вопросы преподавателя и аудитории. Все оппоненты могут обсуждать и дополнять сообщение студента, давать ему оценку, оспаривать некоторые положения и выводы.

Если защита курсовой работы признана неудачной, то с учетом замечаний студент должен ее переработать. Студент устраняет недостатки и либо повторно защищает курсовую работу на практическом занятии, либо отчитывается перед преподавателем о сделанных исправлениях.

7.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по двум теоретическим вопросам, включенным в экзаменационный билет, и практическое задание, связанное с анализом организационной структуры с использованием одного из изученных методов. Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу разрешается пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами, так как главной задачей экзамена является выявление сформированности у студентов навыков практического анализа с использованием семиотических, лингвистических, этнографических и др. методов и подходов. Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3–5 минут. После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

По окончании ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку. Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

7.3. Оценочные средства, критерии и шкала оценки Типовые задания для текущего контроля успеваемости Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Каковы основные отличия между качественными и количественными методами исследования в сервисе?
2. Какие основные этапы включает в себя процесс научного исследования в области сервиса?
3. Какова роль рецензирования литературы в разработке научного проекта?
4. В чем заключается значимость эмпирических данных для формирования услуг в сервисной сфере?
5. Какие методы сбора данных вы считаете наиболее актуальными для исследования предпочтений клиентов сервисов?
6. Как методы статистического анализа помогают в интерпретации результатов исследований в сфере сервиса?
7. Какие современные технологии вы бы предложили для улучшения клиентского опыта в сервисе?
8. Каковы основные принципы формулирования гипотезы в исследовании, связанном с сервисными услугами?

9. В чем заключается важность междисциплинарного подхода к изучению сервисной деятельности?
10. Как использовать SWOT-анализ в исследованиях по улучшению качества сервисных услуг?
11. Почему важно учитывать культурные отличия при исследовании глобальных сервисных моделей?
12. В каких случаях целесообразно использовать методы дизайна исследований, такие как эксперимент или кейс-стадии?
13. Какие этические аспекты следует учитывать при проведении исследований в сфере обслуживания?
14. Каково значение клиентских опросов в процессе оценки качества услуг?
15. Какие источники вторичных данных вы считаете наиболее ценными для анализа в сервисной области?
16. Как качественная методология (например, фокус-группы) может помочь в понимании клиентских предпочтений?
17. Как оценить эффективность внедрения CRM-систем на основе результатов научных исследований?
18. Какие методы визуализации данных наиболее эффективны для представления результатов исследований в сервисе?
19. Как научные методы могут помочь в предсказании трендов и изменений в потребительском поведении?
20. В чем отличие между традиционными и инновационными подходами к исследованиям в сервисной индустрии?

Критерии оценки устного опроса

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он в полной мере раскрыл содержание вопроса, его речь характеризуется соблюдением грамотным построением фраз, насыщена профессиональными терминами, соответствующими раскрываемой теме.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если в процессе ответа он допустил одну-две ошибки в раскрытии содержания вопроса.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он в целом понимает содержание изученных тем, но в процессе ответа допускает более двух ошибок.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ по существу отсутствует, несмотря на наводящие вопросы преподавателя.

Перечень типовых тестовых заданий

Задания с выбором одного правильного ответа

1. Какой из методов исследования предполагает сбор данных через анкетирование?
 - a) Наблюдение
 - b) Опрос
 - c) Эксперимент
 - d) Контент-анализ

Ответ: b) Опрос

2. Что представляет собой SWOT-анализ?
 - a) Оценка научной работы
 - b) Анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз
 - c) Методы прогнозирования
 - d) Оценка клиентских предпочтений

Ответ: b) Анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз

3. Какой метод исследования позволяет глубже понять клиентские предпочтения через обсуждения в группе?
 - a) Опрос
 - b) Кейс-стадия
 - c) Фокус-группа

d) Наблюдение

Ответ: c) Фокус-группа

4. Какое количество элементов должно быть в гипотезе для качественного исследования?

a) 1

b) 2

c) 3

d) Отсутствие ограничений

Ответ: d) Отсутствие ограничений

5. Какой из методов визуализации данных наиболее эффективен для представления статистических результатов?

a) Графики

b) Текстовые диаграммы

c) Списки

d) Презентации

Ответ: a) Графики

6. Какова основная цель применения клиентских опросов?

a) Формирование цены на услуги

b) Оценка качества обслуживания

c) Разработка новых продуктов

d) Повышение дохода компании

Ответ: b) Оценка качества обслуживания

7. Какой подход к исследованию обеспечивает частые и структурированные отзывы клиентов?

a) Кейс-стадия

b) Опрос

c) Выборочная выборка

d) Долгосрочное наблюдение

Ответ: b) Опрос

8. Какова главная задача междисциплинарного подхода в исследованиях по сервису?

a) Сосредоточение на одной области знания

b) Объединение различных дисциплин для решения проблем

c) Минимизация затрат на исследования

d) Повышение скорости проведения исследований

Ответ: b) Объединение различных дисциплин для решения проблем

9. Какой уровень измерений наилучшим образом подходит для анализа качественных данных?

a) Номинальный

b) Порядковый

c) Интервальный

d) Отношение

Ответ: a) Номинальный

10. Какой из перечисленных методов наиболее этичен при сборе данных о клиентах?

a) Обманное наблюдение

b) Принуждение к ответам

c) Добровольный информированный согласие

d) Опрашивание с целью манипуляции

Ответ: c) Добровольный информированный согласие

Задания на установление последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов проведения исследования:

a) Анализ данных

b) Формулирование гипотезы

c) Сбор данных

- d) Формулирование исследовательских вопросов
Ответ: d, b, c, a
2. Установите последовательность действий при SWOT-анализе:
a) Выявление угроз
b) Определение сильных сторон
c) Оценка возможностей
d) Формулирование стратегии
Ответ: b, a, c, d
3. Установите последовательность этапов разработки анкеты:
a) Прототип анкеты
b) Определение цели опроса
c) Тестирование анкеты
d) Сбор ответов
Ответ: b, a, c, d
4. Установите последовательность шагов при анализе качественных данных:
a) Кодирование данных
b) Сбор данных
c) Интерпретация результатов
d) Проверка надежности
Ответ: b, a, d, c
5. Установите последовательность работы с клиентами в фокус-группе:
a) Сбор данных
b) Модерация обсуждения
c) Подбор участников
d) Анализ результатов
Ответ: c, b, a, d
6. Установите последовательность действий при анализе проведенного опроса:
a) Первичный анализ данных
b) Формулирование выводов
c) Сбор данных
d) Создание отчета
Ответ: c, a, b, d
7. Установите последовательность работы с клиентской базой:
a) Сегментация клиентов
b) Разработка предложений
c) Сбор данных о клиентах
d) Оценка удовлетворенности
Ответ: c, a, b, d
8. Установите последовательность этапов постановки цели исследования:
a) Определение проблемы
b) Формулирование гипотезы
c) Выбор методов исследования
d) Формулирование целей
Ответ: a, d, b, c
9. Установите последовательность шагов в использовании CRM-систем:
a) Внедрение системы
b) Сбор данных
c) Обучение сотрудников
d) Анализ клиентских данных
Ответ: a, c, b, d
10. Установите последовательность этапов разработки дизайна исследования:
a) Определение объекта исследования

- b) Выбор методов и инструментов
- c) Сбор данных
- d) Обработка и анализ данных

Ответ: a, b, c, d

Задания на установление соответствия

1. Установите соответствие между методом и его описанием:

- a) Опрос
- b) Наблюдение
- c) Эксперимент
- d) Кейс-стадия
 - 1. Сравнительный анализ ситуаций
 - 2. Сбор данных через анкеты
 - 3. Исследование причинно-следственных связей
 - 4. Наблюдение за поведением в естественной среде

Ответ: a-2, b-4, c-3, d-1

2. Установите соответствие типам данных и методам их сбора:

- a) Качественные данные
- b) Количественные данные
- c) Первичные данные
- d) Вторичные данные
 - 1. Опросы
 - 2. Статистика
 - 3. Интервью
 - 4. Научные статьи

Ответ: a-3, b-1, c-1, d-4

3. Установите соответствие между элементами исследовательского процесса и их описанием:

- a) Проблема
- b) Гипотеза
- c) Методология
- d) Данные
 - 1. Конкретизация исследования
 - 2. Информационные источники
 - 3. Предположение для проверки
 - 4. Обоснование выборки

Ответ: a-1, b-3, c-4, d-2

4. Установите соответствие между методами анализа и их особенностями:

- a) Контент-анализ
- b) Статистический анализ
- c) Тематический анализ
- d) Кросс-культурный анализ
 - 1. Оценка текстовой информации
 - 2. Сравнение культурных особенностей
 - 3. Выявление тем в данных
 - 4. Обработка числовых данных

Ответ: a-1, b-4, c-3, d-2

5. Установите соответствие между компонентами качества обслуживания и их описанием:

- a) Надежность
- b) Эмпатия
- c) Доступность
- d) Оперативность
 - 1. Способность понять и заботиться о клиентах

2. Уровень быстроты предоставления услуг
3. Степень точности оказанных услуг
4. Удобство получения услуг для клиентов

Ответ: a-3, b-1, c-4, d-2

6. Установите соответствие между методами сбора данных и их применением:

- a) Опрос
- b) Наблюдение
- c) Интервью
- d) Эксперимент

1. Устный или письменный опрос
2. Влияние одной переменной на другую
3. Сбор в реальном времени
4. Глубокое понимание мнений

Ответ: a-1, b-3, c-4, d-2

7. Установите соответствие между исследовательскими методами и их преимуществами:

- a) Качественные методы
- b) Количественные методы
- c) Микроисследования
- d) Большие исследования

1. Позволяют понять мотивацию
2. Позволяют получить обширные данные
3. Сосредоточены на малом числе респондентов
4. Обеспечивают надежные статистические выводы

Ответ: a-1, b-4, c-3, d-2

8. Установите соответствие между этапами анализа данных и задачами:

- a) Кодирование
- b) Анализ
- c) Визуализация
- d) Интерпретация

1. Представление результатов
2. Перевод данных в форматы для анализа
3. Поиск паттернов и зависимостей
4. Объяснение значений и контекста

Ответ: a-2, b-3, c-1, d-4

9. Установите соответствие между факторами успешного сервиса и их описанием:

- a) Персонал
- b) Процессы
- c) Технологии
- d) Услуги

1. Способствующие удовлетворению клиентов
2. Эффективные и удобные для клиентов
3. Квалификация и обучение сотрудников
4. Поддержка предоставления услуг

Ответ: a-3, b-2, c-4, d-1

10. Установите соответствие между типами исследования и их целями:

- a) Описательное исследование
- b) Корреляционное исследование
- c) Экспериментальное исследование
- d) Долгосрочное исследование

1. Определение взаимосвязи между переменными
2. Понимание феномена в контексте
3. Выявление причинно-следственных связей

4. Наблюдение за изменениями во времени

Ответ: a-2, b-1, c-3, d-4

Критерии оценки тестирования

Количество правильных ответов:

Менее 50 % – «неудовлетворительно»,

51–64 % – «удовлетворительно»,

65–84 % – «хорошо»,

85–100% – «отлично».

Типовые задания для практической подготовки обучающихся

Задание 1: Описание метода

Опишите метод качественного исследования, такой как фокус-группа. В чем его преимущества и недостатки?

Ответ: Фокус-группа – это метод сбора качественных данных, при котором группа людей обсуждает определенные темы, относящиеся к исследованию. Преимущества фокус-группы включают возможность выявления глубоких мнений и чувств участников, взаимодействия между участниками и более свободного обсуждения тем. К недостаткам можно отнести возможное влияние доминирующих участников на групповое мнение, а также сложности с анализом полученных данных, поскольку они менее структурированы, чем количественные данные.

Задание 2: Анализ данных

Вы провели исследование удовлетворенности клиентов с помощью анкеты, в которой использовали шкалы Лайкерта. Как вы можете проанализировать полученные данные?

Ответ: Для анализа данных, собранных с помощью анкет с шкалами Лайкерта, можно использовать описательную статистику для расчета среднего значения, медианы и моды для каждой категории вопросов. Для более глубокого анализа можно применять корреляционный и регрессионный анализ, чтобы определить взаимосвязи между переменными. Также возможен факторный анализ для выявления скрытых факторов, влияющих на удовлетворенность клиентов.

Задание 3: Формулировка гипотезы

Сформулируйте гипотезу для исследования влияния качества обслуживания на лояльность клиентов в ресторане.

Ответ: Гипотеза: «Если качество обслуживания в ресторане повышается, то лояльность клиентов возрастает». Это предположение можно проверить с помощью количественных методов, таких как анкетирование изысканного клиентского опыта и анализа поведенческих показателей, таких как количество повторных посещений.

Задание 4: Сравнительный анализ

Как вы можете провести сравнительный анализ двух ресторанов с целью выявления, какой из них предоставляет лучший сервис?

Ответ: Для проведения сравнительного анализа можно использовать метод «Тайный покупатель», в рамках которого исследователи тайно посещают оба ресторана и оценивают качество обслуживания по заранее установленным критериям. Также можно провести опрос среди посетителей обоих ресторанов, чтобы собрать данные о клиентском опыте, удовлетворенности и восприятии сервиса. Данные можно проанализировать с помощью статистических тестов, таких как t-тест для сравнения средних значений.

Задание 5: Оценка эффективности

Как вы можете оценить эффективность рекламной кампании для повышения удовлетворенности клиентов в отеле?

Ответ: Эффективность рекламной кампании можно оценить с помощью предварительной и последующей анкетирования клиентов. Первоначально можно провести исследование уровня удовлетворенности до кампании, а затем повторить его после ее завершения. Сравнение результатов позволит выявить изменения в удовлетворенности и определить, насколько реклама способствовала улучшению клиентского опыта. Дополнительно можно проанализировать данные о количестве повторных бронирований.

Задание 6: Выбор метода

Выберите подходящий метод для исследования влияния цифровых технологий на клиентский опыт в салоне красоты и обоснуйте свой выбор.

Ответ: Подходящим методом будет смешанное исследование, объединяющее качественные и количественные методы. Следует провести глубинные интервью с клиентами, чтобы выявить их мнения и ожидания от цифровых услуг, таких как онлайн-бронирование и программы лояльности. Параллельно стоит провести анкетирование, чтобы собрать количественные данные о том, как часто клиенты используют эти технологии и как это влияет на их удовлетворение. Этот подход позволит получить более полное представление о влиянии технологий на клиентский опыт.

Задание 7: Проблема исследования

Опишите, как можно определить проблему исследования в контексте сервисной индустрии.

Ответ: Определение проблемы исследования в контексте сервисной индустрии начинается с анализа текущих тенденций и вызовов, с которыми сталкиваются организации. можно использовать методы наблюдения и интервью с ключевыми стейкхолдерами, чтобы выявить боли и трудности, которые испытывают клиенты и сотрудники. Например, если в ресторане наблюдаются частые жалобы на длительное ожидание блюд, это может стать основной проблемой для изучения. Метод качественного исследования позволяет глубже понять причины недовольства и определить приоритетные области для улучшений.

Задание 8: Исследование трендов

Как вы можете исследовать текущие тренды в сфере услуг и их влияние на потребительское поведение?

Ответ: Исследование текущих трендов можно начать с анализа вторичных данных, таких как отчеты и исследования по рынку. Это позволит понять, какие тренды существуют и как они влияют на потребительское поведение в конкретной сфере. Для дополнительных выводов стоит использовать качественные методы, такие как фокус-группы или интервью с клиентами, чтобы получить их восприятие этих трендов. Такой подход поможет выявить, как изменения в предпочтениях клиентов и технологические инновации сказываются на их потребительском опыте и поведении.

Задание 9: Оценка клиентского опыта

Опишите, как можно оценить клиентский опыт в сервисе.

Ответ: Оценка клиентского опыта может происходить с помощью различных методов сбора данных, таких как опросы, интервью и наблюдения. Важно разработать критерии для оценки, включая качество обслуживания, удобство процесса, эмоциональную составляющую и общую удовлетворенность. Можно использовать метрики, такие как Net Promoter Score (NPS) или Customer Satisfaction Score (CSAT), которые помогут количественно оценить, насколько клиенты довольны сервисом. Также имеет смысл собирать отзывы клиентов на платформах социальных сетей и специализированных сайтах, чтобы понять их общее восприятие.

Задание 10: Этапы исследования

Опишите основные этапы проведения прикладного исследования в сервисной сфере.

Ответ: Основные этапы прикладного исследования в сервисной сфере включают:

1. Определение цели и задач исследования, чтобы лучше понять, какие выводы мы хотим получить.
2. Проведение предварительного анализа для выявления актуальных вопросов и проблем.
3. Выбор и применение методов исследования, таких как качественные и количественные подходы.
4. Сбор данных через различные каналы, управление выборкой и обеспечение качества ответов.
5. Анализ собранных данных и интерпретация результатов, чтобы сделать обоснованные выводы.
6. Подготовка отчетности, где представлены ключевые находки и рекомендации на основании данных.
7. Презентация результатов и внедрение рекомендаций для улучшения сервиса.

Критерии и шкала оценки выполнения практических заданий

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он самостоятельно и правильно выполнил практическое задание, способен уверенно, логично, последовательно и аргументированно объяснить свои решения, пользуясь профессиональными терминами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если при выполнении задания он ошибается и сомневается в своих ответах, но с помощью преподавателя легко может исправить ошибки и объяснить, почему они были допущены.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он может при выполнении задания допускать ошибки, с трудом способен объяснить, почему эти ошибки были допущены, ему необходимы подсказки преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не выполнил практическое задание.

Типовые задания для промежуточной аттестации (экзамена)

Перечень типовых контрольных вопросов к экзамену

1. Каково значение научных методов в прикладных междисциплинарных исследованиях в сервисе?
2. Опишите основные этапы проведения научного исследования.
3. Какие различия существуют между качественными и количественными методами исследования?
4. Что такое гипотеза в научном исследовании, и почему она важна?
5. Каковы критерии выбора методов исследования для изучения клиентского опыта в сервисе?
6. Как можно использовать анкетирование в качестве инструмента сбора данных, и какие проблемы могут возникнуть при его проведении?
7. Объясните, что такое исследовательская выборка и каковы её основные типы.
8. В чем заключается роль статистического анализа в интерпретации результатов исследования?
9. Каковы основные принципы разработки анкеты для проведения опроса?
10. В чем разница между первичными и вторичными данными, и при каких условиях предпочтительно использовать каждый из типов?
11. Что такое Net Promoter Score (NPS), и как он помогает оценивать клиентский опыт?
12. Объясните процесс проведения интервью в рамках качественного исследования.
13. Какие риски могут возникнуть при проведении исследований в сервисной области, и как с ними справляться?
14. Каковы основные методы анализа данных, используемые в прикладных исследованиях?
15. Расскажите о важности этических аспектов в проведении научных исследований в области сервиса.
16. Как можно использовать кейс-методы в научных исследованиях сервиса?
17. В чем заключается важность обратной связи от клиентов для улучшения сервиса?
18. Опишите несколько методов наблюдения за поведением клиентов в сервисных учреждениях.
19. Как систематизация и анализ собранной информации могут помочь в принятии управленческих решений в сервисе?
20. Укажите на значимость междисциплинарного подхода в исследованиях, связанных с сервисом, и приведите примеры.

Типовые практические задания к экзамену

Практическое задание 1: Опрос удовлетворенности клиентов

Ваша компания решила провести исследование удовлетворенности клиентов после запуска нового сервиса. Вам нужно составить анкету для опроса. Какие вопросы вы бы включили и как вы планируете обработать собранные данные?

Ответ:

Для анкеты целесообразно включить как закрытые, так и открытые вопросы. Закрытые вопросы могут включать: "Насколько вы удовлетворены качеством нашего сервиса по шкале от 1 до 10?" или "Как часто вы пользуетесь нашим сервисом?". Открытые вопросы могут звучать так: "Что бы вы изменили в нашем сервисе?" или "Какие дополнительные услуги вас интересуют?". После сбора данных следует провести статистический анализ: сначала подсчитать средние оценки удовлетворенности, затем проанализировать ответы на открытые вопросы с помощью тематического анализа, чтобы выделить ключевые темы и предложения.

Практическое задание 2: Проведение фокус-группы

Вы являетесь менеджером по маркетингу и хотите понять, что клиенты думают о вашем новом продукте. Ваша задача — организовать фокус-группу. Как вы будете выбирать участников и какие вопросы зададите?

Ответ:

Для фокус-группы следует выбрать участников из целевой аудитории, чтобы обеспечить репрезентативность. Оптимально пригласить 6-10 человек, которые уже использовали продукт. Вопросы могут быть направлены на выяснение общего впечатления о продукте, удобства использования, а также на выявление сильных и слабых сторон. Например: "Как вы оцените дизайн продукта?", "Какие функции вам кажутся избыточными?" или "Что вам не понравилось в использовании продукта?". Важно создать открытую атмосферу для обсуждения, чтобы участники могли свободно выражать свои мысли.

Практическое задание 3: Анализ конкурентоспособности

Ваша компания предоставляет услуги по доставке еды и хочет оценить свою конкурентоспособность. Какие методы вы бы использовали для анализа и какие показатели были бы наиболее важными?

Ответ:

Для анализа конкурентоспособности можно использовать метод SWOT и моделирование пятипортфельной модели Портера. Следует оценить сильные и слабые стороны компании, возможности и угрозы на рынке. Важными показателями могут быть: скорость доставки, цены, качество еды, уровень клиентского сервиса, а также рыночная доля и отзывы клиентов. Проводя сравнительный анализ с конкурентами, можно выявить слабые места и области для улучшения своих услуг.

Практическое задание 4: Использование методов наблюдения

Вы исследуете поведение клиентов в ресторане, чтобы улучшить качество сервиса. Какие методы наблюдения вы могли бы использовать, и что именно вы будете анализировать?

Ответ:

Для исследования поведения клиентов можно использовать как скрытое, так и открытое наблюдение. В скрытом наблюдении исследователь может просто наблюдать за клиентами, не вмешиваясь в их поведение. В открытом методе, напротив, можно обратиться к клиентам с вопросами о том, что им нравится или не нравится. В процессе наблюдения стоит обратить внимание на время ожидания заказа, поведение официантов, взаимодействие клиентов друг с другом и с персоналом, а также на общее количество посетителей в определенные часы. Такие данные помогут выявить узкие места в работе сервиса.

Практическое задание 5: Применение статистического анализа

Ваша исследовательская группа провела опрос для оценки качества обслуживания в отеле. Вы получили данные о 200 респондентах. Какой именно статистический анализ вы бы применили для интерпретации этих данных?

Ответ:

Для анализа собранных данных разумно использовать как описательную, так и выводящую статистику. Описательная статистика поможет получить средние значения, медиану, моду и стандартное отклонение по ключевым вопросам (например, удовлетворенности клиентами уровнем сервиса). Выводящая статистика может быть использована для тестирования гипотез (например, t-тест для сравнения среднего уровня удовлетворенности между различными группами клиентов, пользовавшихся разными типами услуг). Также можно рассмотреть использование регрессионного анализа для выявления факторов, влияющих на общую удовлетворенность. Эти методы помогут более точно интерпретировать результаты и предложить конкретные рекомендации по улучшению сервиса.

Критерии и шкала оценки экзамена

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он уверенно ответил на контрольные вопросы, самостоятельно и правильно выполнил практическое задание, способен уверенно, логично, последовательно и аргументированно объяснить свои решения, пользуясь профессиональными терминами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если при он затрудняется в ответе на вопрос или выполнении практического задания, однако при указании на ошибки и недочеты может легко их исправить и объяснить, почему они были допущены.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент с трудом может ответить на вопрос билета, при выполнении практического задания он допускает множество ошибок, с трудом способен объяснить, почему эти ошибки были допущены.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не выполнил практическое задание и / или не ответил на вопрос билета.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Пахомова, Н. Г. Современные методы научных исследований : учебное пособие / Н. Г. Пахомова, О. Н. Митрофанова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 86 с. — ISBN 978-5-00175-132-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123537.html>

2. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543569>

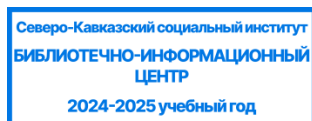
8.2. Дополнительная литература

1. Высоков, И. Е. Математические методы в психологии : учебник и практикум для вузов / И. Е. Высоков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15974-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536227>

2. Методология и методы научных исследований : учебное пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» / составители А. М. Стадник, С. Н. Смирнов. — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2021. — 322 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123490.html>

3. Чекардовская, И. А. Основы научных исследований с применением современных информационных технологий / И. А. Чекардовская, Л. Н. Бакановская. — Тюмень : Тюменский

индустриальный университет, 2022. — 134 с. — ISBN 978-5-9961-2825-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122420.html>



8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows или Яндекс 360

Microsoft Office Professional Plus 2019

8.4. Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science -

<https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/>

8.5. Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

Поисковая система Yandex – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler – <http://www.rambler.ru>

8.6. Интернет-ресурсы

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)- <https://rusneb.ru>

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические указания к практическим занятиям

Практические задания рассчитаны на глубокое осмысление определённой темы, поэтому важна теоретическая подготовка. При выполнении практического задания любого характера необходимо вникнуть в суть поставленной задачи, вспомнить теоретические положения и применить их к решению данной проблемы. Любые практические задания активизируют процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение.

В соответствии с методикой заранее формулируется тема практического занятия, ставятся конкретные цели и задачи, достигаемые в процессе выполнения практического занятия. Приводится литература, необходимая для выполнения практического занятия.

Начинать работу на занятии рекомендуется с ознакомления с кратким теоретическим материалом, касающимся практического занятия. Затем осуществляется контроль понимания обучающимися наиболее общих терминов. Далее следует разбор решения типовой задачи практического занятия. В том случае, если практическое занятие связано с изучением и анализом теоретического материала, необходимо более подробно остановиться на теоретических сведениях и ознакомиться с источниками литературы, необходимыми для выполнения данного практического занятия.

Каждое из практических занятий может представлять небольшое законченное исследование одного из теоретических вопросов изучаемой дисциплины. В конце каждого занятия необходим контроль. Контрольные вопросы должны способствовать более глубокому изучению

теоретического курса, связанного с темой практического занятия. Также контрольные вопросы должны помочь в решении поставленных перед студентами задач и подготовке к сдаче практического задания.

В общем виде методика проведения практических занятий включает в себя рассмотрение теоретических основ того или иного раздела дисциплины и конкретных примеров анализа организационных структур. Студент последовательно выполняет выданные ему преподавателем задания. В случае возникновения затруднений, студент может обратиться к преподавателю за помощью.

Методические указания для выполнения самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов заключается:

1) в самостоятельном изучении темы с точки зрения возможности практического применения знаний для интерпретации организационных структур; 2) в систематизации и закреплении полученных знаний посредством самостоятельного анализа структур организаций с использованием методов семиотики, лингвистики, этнографии и др.; 3) в углубленном изучении методики проведения научных исследований с использованием рекомендованной литературы.

Самостоятельная внеаудиторная работы студентов – это продолжение изучения теоретических материалов дисциплины в целях развития первичных навыков организационного анализа. Главная задача – самостоятельно освоить принципы реализации семиотических, лингвистических, исторических, этнографических и др. методов анализа предприятий сервиса и туризма, а также дополнить знания в области науковедения с помощью учебников, приведенных в списках основной и дополнительной литературы.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Устный опрос проводится в индивидуальной форме на практических занятиях, является формой текущего контроля уровня освоения учебной темы. Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Кроме основного материала, студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к устному опросу по одному практическому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, умение грамотно строить речь, в том числе с использованием профессиональной терминологии.

Методические указания по подготовке к тестированию

Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить теоретический материал по теме, соответствующие разделы учебников учебных пособий.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации в форме экзамена

При подготовке к экзамену необходимо повторить с помощью рекомендованной литературы все разделы (темам) дисциплины.

На экзамене студент должен подтвердить усвоение учебного материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, а также продемонстрировать приобретенные навыки адаптации полученных теоретических знаний к своей профессиональной деятельности. Экзамен проводится в форме устного собеседования по типовым вопросам для экзамена и выполнения практических заданий, которые по форме не отличаются от практических заданий, выполненных студентами в течение семестра, но характеризуются повышенной сложностью.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для практических занятий – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

- для промежуточной аттестации – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Для самостоятельной работы: помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде организации.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.