

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Методология научных и прикладных исследований в сфере сервиса

Направление подготовки	<i>43.04.01 – Сервис</i>
Направленность (профиль) программы	<i>Сервисная экономика: международные рынки услуг</i>
Уровень высшего образования	<i>магистратура</i>
Форма обучения	<i>очная</i>

Санкт-Петербург
2020

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины.....	3
2. Структура ФОС по дисциплине	4
3. Показатели и критерии оценки компетенций.....	6
4. Шкала оценивания результата.....	9
5. Перечень заданий по дисциплине.....	9
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания...	18
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.....	20
Приложения:	
<i>Контрольно-оценочные средства</i>	26

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Демонстрирует навыки системного и критического мышления и готовность к нему: грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценку информации, отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д.
Маркетинг	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.1. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
Научно-прикладные исследования	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной	ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.2.

	деятельности	<p>Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6.3.</p> <p>Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях</p>
Педагогика	<p>ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p>	<p>ОПК-7.1.</p> <p>Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания</p> <p>ОПК-7.2.</p> <p>Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p> <p>ОПК-7.3.</p> <p>Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся</p>

2. Структура ФОС по дисциплине

Проведение оценки осуществляется путем сопоставления продемонстрированных обучающимся результатов освоения компетенций с заданными критериями.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при

котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Формы текущего контроля / Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
1	2	3	4	5
Тема 1. Направления современных научных и прикладных исследований в сфере сервиса в России и за рубежом.	Текущий контроль	Глобальные тренды и технологии как предмет исследования в сфере сервиса Методы поиска перспективных научных направлений для исследования и планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.	Деловая игра/отчет	Устная/ письменная
Тема 2. Ментальная карта формирования научно-исследовательских и прикладных проектов в сфере сервиса	Текущий контроль	Метод «ментальная карта научного и прикладного исследования» Анализ проблемных ситуаций в сфере сервиса на основе системного подхода. Методы структурирования проблем Коллективные методы генерации идей Формы научных дискуссий	Практическая работа/презентация	Письменная/устная
Тема 3. Теория и методология научного познания в сфере сервиса	Текущий контроль	Основные принципы системного и критического мышления в научном исследовании Перспективы системного исследования в сфере сервиса. Методы эмпирического и теоретического уровней исследований в сфере сервиса Методы экспертного прогнозирования в сфере сервиса Методология научного и прикладного исследования в сфере сервиса	Практическая работа/презентация	Письменная/устная
Тема 4. Актуальность и научная новизна исследования	Текущий контроль	Актуальность исследования в теоретическом и прикладном аспектах. Методы применения основных принципов логической аргументации. Научная новизна исследования. Композиция и описание элементов новизны в исследовании.	Практическая работа/презентация	Письменная/устная
Тема 5. Организационно-практические основы и стратегии планирования научных и прикладных исследований в сфере сервиса. Основы научного фандрайзинга.	Текущий контроль	Планирование научных и научно-прикладных исследований в сфере сервиса: подходы, методы и технологии Международные и российские системы поиска научной литературы, авторов, журналов.	Практическая работа/презентация/отчет	Письменная/устная
Тема 6. Особенности применения технологий маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	Текущий контроль	Методы маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса Разработка функциональных маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса	Разбор и анализ кейсов	Письменная/устная
Тема 7. Методы	Текущий	Формы и методы подготовки к	Практическая	Письменная

конструирования и осуществления педагогического процесса при подготовке кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания	контроль	проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам Методы контроля и оценки профессионально-значимых качеств обучаемых при планировании результатов промежуточного и итогового контроля знаний обучающихся	работа/презентация	ая/устная
Все темы и разделы:	Промежуточная аттестация	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы к экзамену	
Итоговый контроль по дисциплине	-	Вопрос 1. <i>Знать</i> Основные принципы системного и критического мышления и логической аргументации при формировании собственных суждений и при оценке профессиональной информации в сфере сервиса Вопрос 2. <i>Уметь</i> Предложить основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса (решить кейс) Вопрос 3. <i>Владеть</i> Постройте технологию процесса научного исследования в сфере сервиса по методу экспертного прогнозирования - методу Дельфи. Объясните его особенности и дайте рекомендации по использованию этого метода при проведении исследований в избранной сфере профессиональной деятельности.	Вопросы к ГИА	-

3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах «очень высокая», «высокая», соответствующая академической оценке «отлично»; «достаточно высокая», «выше средней», соответствующая академической оценке «хорошо»; «средняя», «ниже средней», «низкая», соответствующая академической оценке «удовлетворительно»; «очень низкая», соответствующая академической оценке «неудовлетворительно».

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических/семинарских	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%

	занятиях				
3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
5	Выполнение лабораторной работы	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью;

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
				способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

Базовый уровень освоения компетенций - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

Повышенный уровень освоения компетенций - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

Продвинутый уровень освоения компетенций - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и / или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины.

	Выполненные задания носят целостный характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.
--	---

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **традиционная форма аттестации/ балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся:**

Формой итогового контроля по дисциплине является *экзамен*, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
>85	отлично

5. Перечень заданий по дисциплине

5.1. Задания для текущего контроля:

Необходимо перечислить задания для семинарских / практических/ лабораторных занятий.

В таблице необходимо указать все оценочные средства, указанные в РПД (табл. 6.1) и ФОС (табл. 2.1.), и представить содержание заданий по каждому оценочному средству.

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Деловая игра	Название деловой игры «Глобальные тренды и технологии в сфере сервиса»
Отчет по лабораторной работе	Лабораторная работа «Анализ перспективных научных направлений для исследования и планирования научно-прикладных исследований в сфере сервиса»
Отчет по лабораторной работе	Лабораторная работа «Регистрация и поиск научной информации в наукометрических базах данных»
Практическая работа	Тема практической работы «Ментальная карта подготовительного этапа научного и научно-практического исследования в сфере сервиса»
Практическая работа	Тема практической работы «Ментальная карта – Объект и Предмет научного и научно-практического исследования в сфере сервиса»
Практическая работа	Тема практической работы «Научная проблема исследования»
Практическая работа	Тема практической работы «Методы структурирования проблем»
Практическая работа	Тема практической работы «Ментальная карта – Проблема-Цель»

работа	Задачи научного и научно-практического исследования в сфере сервиса»
Практическая работа	Тема практической работы «Ментальная карта – Формирование методологии научного и прикладного исследования в сфере сервиса»
Практическая работа	Тема практической работы «Алгоритм построения аргументации актуальности решения проблемы исследования».
Практическая работа	Тема практической работы «Подготовки заявки на научный грант»
Практическая работа	Тема практической работы «Составление библиографических списков основной и дополнительной литературы, дополнительных аудио и видеозаписей, учебных кейсов, Интернет-ресурсов по дисциплинам ООП бакалавриата по направлению «Сервис»
Кейс	Название кейса «Программа развития функциональной клиентоориентированной корпоративной стратегии предприятия сервиса, на примере сотового оператора связи»
Кейс	Название кейса «Клиентская стратегия компании, на примере, агентства по предоставлению HR услуг»

5.2. Контрольные точки БРС

Контрольная точка 1.

Задание: Разработать ментальную карту научного или научно-практического (прикладного) исследования в сфере сервиса.

Требования к структуре ментальной карты представлены ниже.

Название научно-исследовательского проекта

Объект _____

Предмет _____

Проблема	Цель	Задачи	Методология	Ожидаемые результаты	Элементы научной новизны

Контрольная точка 2.

Задание 1: Написать научное эссе по теме предполагаемой магистерской диссертации.

Структура и содержание разделов представлены ниже.

Автор _____ (ФИО, группа)

Научное эссе

Тема (тема предполагаемой магистерской диссертации)

Актуальность и новизна проблематики (раздел должен ответить на вопрос: В чем конкретно состоит актуальность поставленной проблемы для сферы сервиса?, представить композицию логической аргументации).

Объект / предмет исследования (указать объект, предмет исследования; раздел должен ответить на вопросы: Объект исследования: Что рассматривается? Предмет исследования: Что изучается?)

Цель исследования (раздел должен раскрывать конечную цель исследования и давать ответ на вопрос: Какова цель (ожидаемые результаты), на движение к которой направлена деятельность в рамках научного проекта? Надо обратить внимание на соответствие разделов друг-другу «Проблема -Цель-Ожидаемые результаты»)

Гипотеза (в разделе необходимо сформулировать гипотезу, указывающую путь исследовательского поиска по достижению цели исследования. Гипотеза должна формировать понимание этого поиска и ответить на вопрос: Как она связана с решением поставленной проблемы?)

Исследовательские Задачи, которые предполагается решить в ходе исследования (Цель исследования и Гипотеза исследования формируют структуру задач, поэтому надо обратить внимание на соответствие этих разделов друг-другу «Цель-Гипотеза-Задачи». Раздел должен ответить на вопросы: Как выполнение поставленных задач приближает к достижению заявленной цели, к ожидаемым научным результатам? Какой конкретный эффект должен быть достигнут во время выполнения проекта (по каждой задаче), т.е. если проект будет завершен, то какого конкретного улучшения или изменения в объекте исследования следует ожидать? В чем конкретно состоит новизна поставленной задачи (поставленных задач)? Рекомендуется указать не более 2-х задач)

Методы предполагаемого исследования (в разделе необходимо отразить предлагаемые методы, научные подходы и принципы (должны соответствовать исследовательским задачам и отвечать на вопрос: Какие методы необходимо использовать в проекте для получения ожидаемых результатов?); информационную базу заявленного исследования, описать каким образом достигается достоверность и обоснованность основных

результатов и выводов исследования, кратко представить план выполнения исследования и т.п.)

Научная, практическая и социальная значимость предполагаемого исследования (раздел должен раскрыть возможность использования результатов проекта на практике, необходимо конкретно отразить точки приложения результатов проекта, указать заинтересованные стороны, благополучателей и т.п.)

Авторский задел по теме исследования (укажите личный научный и практический опыт и достижения, публикации автора, разработанные программы, алгоритмы, методы, методики и т.п.):

Ваши публикации (указать наиболее значимые)
Не более пяти

Участие в конференциях (Указать наиболее значимые)
Не более пяти

Победы в конкурсах и соревнованиях

Назовите наиболее значимые для Вас победы в конкурсах и соревнованиях (научных, профессиональных, творческих, спортивных и т.д.) - в порядке убывания значимости для Вас.

Не более пяти

Объем научного эссе не должен превышать 6000 знаков (примерно 3 стр. текста 12 шрифтом, рамка 2,0, интервал 1,0).

Разделы: Авторский задел по теме исследования, публикации, участие в конференциях, победы в конкурсах не включаются в регламентированный объем эссе.

Задание 2. Защита научного эссе проходит в формате выступления, охватывающего все основные разделы работы с представлением презентации. Структура и содержание презентации представлено ниже.

Слайд 1. Автор, Тема

Слайд 2. Актуальность и новизна проблематики

Должен быть ответ: В чем конкретно состоит актуальность поставленной проблемы для данной отрасли знаний?

Слайд 3. Объект и предмет исследования

Слайд 4. Цель исследования

Должен быть ответ: Какова цель (ожидаемые результаты), на движение к которой направлена деятельность в рамках научного проекта?

Слайд 5. Гипотеза

Сформулировать гипотезу, указывающую путь исследовательского поиска по достижению цели исследования. Гипотеза должна формировать понимание этого поиска.

Должен быть ответ: Как она связана с решением поставленной проблемы?

Слайд 6. Исследовательские Задачи, которые предполагается решить в ходе исследования

Рекомендуется указать не более 2-3-х задач

Слайд 7. Представить Исследовательские задачи в форме ментальной карты (таблица)

Проблема-Цель-Задачи-Ожидаемые результаты-Элементы новизны

<i>Проблема</i>	<i>Цель</i>	<i>Задачи</i>	<i>Ожидаемые результаты</i>	<i>Элементы новизны</i>

Ментальная карта должна ответить на вопросы: Как выполнение поставленных задач приближает к достижению заявленной цели, к ожидаемым научным результатам? Какой конкретный эффект должен быть достигнут во время выполнения проекта (по каждой задаче), т.е. если проект будет завершен, то какого конкретного улучшения или изменения в объекте исследования следует ожидать? В чем конкретно состоит новизна поставленной задачи (поставленных задач)? Элементов новизны достаточно одного.

Слайд 8. Методы предполагаемого исследования. Раздел следует представить в форме ментальной карты (таблица)

<i>Задачи</i>	<i>Методы (по каждой задаче)</i>	<i>Ожидаемые результаты</i>
<i>Задача 1</i>		
<i>Задача 2</i>		

Задача 3		
----------	--	--

По каждой задаче необходимо отразить планируемые методы исследования. Предлагаемые методы исследования должны соответствовать исследовательским задачам и отвечать на вопрос: Какие методы необходимо использовать в проекте для получения ожидаемых результатов?

Слайд 9. Краткий план выполнения исследования

Слайд 10. Информационная база заявленного исследования

Слайд 11. Критерии оценки успешности (а также достоверности и обоснованности) научного проекта

Приведите показатели, по которым Вы планируете оценивать, насколько успешным/ востребованным окажется ваш научный проект. Из каких источников Вы планируете получать эти данные/ сведения и каким образом? Для качественных и количественных показателей укажите целевые значения. Должен быть ответ: каким образом достигается достоверность и обоснованность основных результатов и выводов исследования?

Слайд 12. Научная, практическая и социальная значимость предполагаемого исследования (кратко)

Должен быть ответ на вопрос: Каким образом предполагается использование результатов научного проекта на практике? Необходимо конкретно отразить точки приложения результатов проекта, указать заинтересованные стороны, благополучателей и т.п.

Рекомендуется представить в форме ментальной карты (таблица)

Ожидаемые результаты/Элементы научной новизны	Научная значимость (если есть)	Практическая значимость	Социальная значимость	Благополучатели / возможные заказчики проекта

Процедура оценивания научного эссе и презентации		
Наименование оценочного средства	Критерий	Шкала (баллы)
Доклад-презентация	Минимум 5 баллов, максимум 10 баллов.	
	Формулировка проблемы и цели доклада: -Студенты четко формулируют проблему и цель подготовленного доклада;	3
	- нечеткие формулировки и аргументы; -не могут ясно и доказательно сформулировать	2

	проблему, которая рассматривается в докладе, нет понимания цели	1
	Творческий подход студента: - доклад оригинальный, включает элементы авторского подхода,	3
	- доклад имеет отдельные элементы оригинального подхода, элементы авторского подхода и видения;	2
	- доклад не является носителем оригинального подхода, отсутствуют элементы авторской идеи	1
	Ответы на вопросы (качество ответов на вопросы): - отвечают на вопросы уверенно, хорошо знают материал доклада, его проблематику; - не могут ответить на отдельные вопросы; - не могут ответить на большинство вопросов, нет ясности в ответах; - не могут четко ответить на вопросы, плохо проработан материал, нет понимания проблематики доклада.	4 3 1-2 0
Эссе	Минимум 5 баллов, максимум 10 баллов.	
	Соответствует ли материал научного эссе цели и задачам, поставленным в задании: - полностью соответствует; - не полностью соответствует;	2 1
	Полнота раскрытия темы научного эссе: - раскрыто полностью; - раскрыто не полностью;	2 1
	Степень актуальности представленного материала: - представлен актуальный материал; - представлен устаревший материал, не актуальный;	2 1
	Глубина анализа и систематизации материала (наличие примеров для сравнения: отечественные и зарубежные практики в сфере сервиса): - материал структурирован и систематизирован, даны примеры из отечественной и зарубежной практики сферы сервиса; - материал имеет не четкую структуры, нет систематизации, отсутствует логическая аргументация актуальности решения проблемы, отсутствуют примеры из отечественной и зарубежной практики сферы сервиса при раскрытии проблемы исследования;	2 1
	Оформление научного эссе: - оформление соответствует требованиям; - оформление имеет отдельные недочеты, отсутствуют ссылки на источники)	2 1

5.3. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к экзамену

1. Глобальные тренды и технологии как предмет исследования в сфере сервиса
2. Методы поиска перспективных научных направлений для исследования и планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.

3. Анализ проблемных ситуаций в сфере сервиса на основе системного подхода. Методы структурирования проблем
4. Основные уровни научного познания: эмпирический и теоретический.
5. Общенаучные методы исследования.
6. Построение методологии научного исследования.
7. Методы теоретического уровня исследований (абстрагирование и идеализация, научные факты и их обобщение, гипотезы, научные законы).
8. Методы эмпирического уровня исследований (наблюдение, эксперимент, измерения).
9. Синтез методов эмпирического и теоретического уровня исследований в сфере услуг.
10. Основные методологические принципы научного исследования (объективности, позитивной эвристики, фальсифицируемости, сущностного анализа, достаточного основания, единства логического и исторического оснований, концептуального единства, системного подхода, критического мышления).
11. Методы анализа и синтеза, абстрагирования, аналогии, моделирования, классификации и построения теорий.
12. Методологический инструментарий, в том числе с применением компьютерных технологий, количественных и качественных методов измерения.
13. Системный метод. Его становление и развитие.
14. Современные возможности реализации междисциплинарного подхода в сфере услуг.
15. Коллективные методы генерации идей
16. Формы научных дискуссий
17. Основные принципы системного и критического мышления в научном исследовании
18. Перспективы системного исследования в сфере сервиса.
19. Гипотеза как научный метод исследования. Гипотезы и закономерности, выдвинутые в научной работе.
20. Методология научного и прикладного исследования в сфере сервиса
21. Актуальность исследования в теоретическом и прикладном аспектах. Методы применения основных принципов логической аргументации.
22. Композиция построения аргументации актуальности в научном исследовании.
23. Научная новизна исследования. Композиция и описание элементов новизны в исследовании.
24. Планирование научных и научно-прикладных исследований в сфере сервиса: подходы, методы и технологии
25. Международные и российские системы поиска научной литературы, авторов, журналов.
26. Представление результатов научного исследования. ГОСТЫ (ГОСТ 7.32-2001 СИБИБД. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления; ГОСТ 7.1–2003 БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ЗАПИСЬ.

27. Методы маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса
28. Разработка функциональных маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса
29. Формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам
30. Методы контроля и оценки профессионально-значимых качеств обучаемых при планировании результатов промежуточного и итогового контроля знаний обучающихся

Контрольные задания: примеры типовых заданий решаемых задач.

Пример задания 1. Сформулировать задачи научного исследования в сфере сервиса на основе дедуктивного и индуктивного подходов. Объяснить разницу между этими двумя основными подходами к организации научных исследований.

Пример задания 2. Постройте технологию процесса научного исследования в сфере сервиса по методу экспертного прогнозирования - методу Дельфи. Объясните его особенности и дайте рекомендации по использованию этого метода при проведении исследований в избранной сфере профессиональной деятельности.

Контрольные задания в форме тестов:

1. Установите последовательность действий при формулировании исследовательской проблемы

Этап 3. Как можно четче разграничить известное (не проблематичное) от неизвестного (проблематичного);

Этап 2. Отделить существенное с точки зрения решения проблемы от несущественного, второстепенного;

Этап 4. Разделить общую проблему на частные, а затем распределить их с точки зрения важности, т. е. выстроить иерархию подпроблем;

Этап 1. Как можно четче разграничить реальное противоречие, определяющее предметную проблему и гносеологическую проблему

1__ 2__ 3__ 4__

2. Соотнесите основные этапы научного исследования с их содержанием

Теоретический этап

Организационный этап

Методологический (в т.ч. методический) этап

1. План исследования, порядок проведения отдельных этапов исследования, распределение материальных ресурсов;

2. Постановка проблемы, определение цели и задач исследования, формулировка гипотез;

3.Обоснование выборки, принципов, объекта, предмета исследования, методов сбора данных и методов обработки и анализа информации, выбор критериев для оценки ожидаемых результатов

3. Какие из перечисленных методов относятся к разновидностям «мозгового штурма»

Выберите один ответ:

- a. Метод Дельфи
- b. Метод гистограммы
- c. Метод «635»
- d. Метод ПАТТЕРН

4. Моделирование собранного информационного массива на основе применения традиционных исследовательских приемов: субъективных знаний, логических сравнений, оценки и сортировки данных экспертного опроса – это

Выберите один ответ:

- a. Верифицированное моделирование
- b. Нормативное моделирование
- c. Формализованное моделирование
- d. Логико-интуитивное моделирование

5. Носитель той или иной проблемной ситуации – это

Выберите один ответ:

- a. Методология
- b. Предмет исследования
- c. Цель исследования
- d. Задачи исследования
- e. Объект исследования

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенции(ий), представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модулю).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета, *института*).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом/ институтом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

- результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

Промежуточная аттестация обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

При использовании БРС:

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и **при необходимости обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.**

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. □ Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия	Аудально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания.

	информации: осязательно-слуховой	Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:
	Слабослышащие . Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	<i>аудио-визуальные</i> , основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениям и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	<ul style="list-style-type: none"> – <i>визуально-кинестетические</i>; – <i>аудио-визуальные</i>; – <i>аудиально-кинестетические</i>; – <i>аудио-визуально-кинестетические</i>.

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

- «+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;
- «АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;
- «АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		Образовательные ресурсы				
		Электронные				Печатные
		мультимедиа	графические	аудио	текстовые, электронные аналоги печатных изданий	
С	Слепые	АФ	АЭ	+	АЭ	АЭ

нарушениями зрения			(например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели))		(например, аудио описание)	(например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями зрения	<ul style="list-style-type: none"> – <i>устная проверка:</i> дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	<ul style="list-style-type: none"> – <i>письменная проверка:</i> контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> – <i>письменная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – <i>устная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – <i>с использованием компьютера и специального ПО</i> (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.