

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

/Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**МЕТОДОЛОГИЯ НАУЧНЫХ И ПРИКЛАДНЫХ  
ИССЛЕДОВАНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА**

Рабочая программа дисциплины

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

Составитель:

\_\_\_\_\_ / д.э.н., профессор Никитина О.А.

Санкт-Петербург  
2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....	11
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	12
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины..	12
7.2. Организация самостоятельной работы.....	13
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	14
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины...	15
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.....	16
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	17
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	17

## 1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** систематизация знаний магистрантов в области методологии научных и прикладных исследований в сфере сервиса, ознакомление магистрантов с современными методологическими принципами и подходами к научным и прикладным исследованиям в сфере сервиса, с методами анализа, постановки проблемы, целей, задач исследования, формулирования элементов научной новизны исследования, с основами ведения нормативно-технической документации при проведении научно-исследовательской работы в сфере сервиса.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О «Методология научных и прикладных исследований в сфере сервиса» относится к обязательной части Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
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.	Знать: основные принципы системного и критического мышления и логической аргументации при формировании собственных суждений и при оценке информации Уметь: применять основные принципы системного и критического мышления и логической аргументации при формировании собственных суждений и при оценке информации Владеть: методами применения основных принципов системного и критического мышления.
ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые	ОПК-4.1. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	Владеть: методами маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
<i>стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса</i>	<i>ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса</i>	<i>Знать: основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса Уметь: выявлять основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса</i>
	<i>ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет</i>	<i>Знать: технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет Владеть: технологиями внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет</i>
<i>ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</i>	<i>ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</i>	<i>Знание методов поиска перспективных научных направлений для исследования и планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</i>
	<i>ОПК-6.2. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</i>	<i>Уметь: Применение подходов, методов и технологий научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</i>
	<i>ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях</i>	<i>Владеет навыками и умениями написания тезисов, статей и подготовки докладов, навыками ведения научных дискуссий;</i>
<i>ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</i>	<i>ОПК-7.1. Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания</i>	<i>Знать: порядок организации, планирования, ведения и обеспечения учебно-образовательного процесса по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания;</i>
	<i>ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</i>	<i>Уметь: применять основные принципы, формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам,</i>

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
	ОПК-7.3. Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся	Владеть: методами контроля и оценки профессионально-значимых качеств обучаемых при планировании результатов промежуточного и итогового контроля знаний обучающихся

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося, согласно РУП, отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 1 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Направления современных научных и прикладных исследований в сфере сервиса в России и за рубежом.	2	8	4	20
Тема 2. Ментальная карта формирования научно-исследовательских и прикладных проектов в сфере сервиса	2	12		30
Тема 3. Теория и методология научного познания в сфере сервиса	2	12		30
Тема 4. Актуальность и научная новизна исследования	2	4		20
Тема 5. Организационно-практические основы и стратегии планирования научных и прикладных исследований в сфере сервиса. Основы научного фандрайзинга.	2	4	4	18
Тема 6. Особенности применения технологий маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	2	4		18
Тема 7. Методы конструирования и осуществления педагогического процесса при подготовке кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания	2	2		12
<i>Всего за семестр:</i>	14	46	8	148
<b>Всего по дисциплине:</b>	14	46	8	148

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

## **5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Тема 1. Направления современных научных и прикладных исследований в сфере сервиса в России и за рубежом.**

#### **Содержание темы**

Теоретико-методологические основы научных и прикладных (научно-практических) исследований в сфере сервиса. 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. Анализ современного состояния исследований по научной проблеме в сфере сервиса. Глобальная и региональная научная проблематика сервиса. Глобальные и региональные модели развития систем сервиса в туризме, гостиничных комплексах, конгрессно-выставочной индустрии. Планирование новых сервисных продуктов, технологий, сервисных стратегий. Новые направления в проведении социологических исследований потребителей различных видов услуг. Социологический анализ развития различных систем сервиса в отраслях. Социологический анализ удовлетворенности качеством услуг в сервисных организациях, конгрессно-выставочной индустрии, туризме, гостиничном бизнесе. Новые направления в маркетинговых исследованиях международных рынков услуг. Новые направления в педагогических исследованиях, ориентированных на выявление ключевых знаний, умений и навыков при подготовке основных и дополнительных программ для обеспечения кадрами сферу услуг и сервисного обслуживания.

### **Тема 2. Ментальная карта формирования научно-исследовательских и прикладных проектов в сфере сервиса**

#### **Содержание темы**

Научное направление и научная тема. Структурные единицы научного направления: проблемы, цели, задачи, ожидаемые результаты. Этапы выбора темы: описание проблемы, разработка структуры проблемы, актуальность проблемы, ценность для науки, новизна, экономическая эффективность и значимость. Освоение метода «ментальная карта» на этапе «предварительного исследования». Подготовка "ментальной карты исследования" для целостного видения, формализации целенаправленного научного процесса. Использование методики «ментальные карты» (или «карты ума») для формулирования темы, основной идеи, целей, задач, гипотез научно-исследовательского проекта. Выбор названия научно-исследовательского проекта. Формулирование проблемы. Проблема как форма научного знания. Методы структурирования проблем ("Диаграмма Исикавы", "Дерево проблем", Метод кейс-стади и др.). Анализ проблемных ситуаций в сфере сервиса на основе системного подхода.

Формулирование цели исследования. Формулирование задач исследования. Аудит в системе "Проблема - Цель - Задачи".

Генерация идей для научного исследования в сфере сервиса. Коллективные методы генерации идей (творческие и технические методы и методики). Креативность мышления и ее развитие. Упражнения и тренинги на развитие креативности мышления как инструменты формирования научно-исследовательской активности. Тренинги на саморазвитие креативности и творческого потенциала личности исследователя.

Формы научных дискуссий. Правила их организации и проведения.

### **Тема 3. Теория и методология научного познания в сфере сервиса**

#### **Содержание темы**

Теоретические положения научного исследования. Научная истина как цель научного познания. Методологические принципы в научном исследовании. Гипотезы и закономерности, выдвинутые в научной работе. Факты, их обобщение и систематизация. Научное исследование и его методология.

Теория – учение об обобщенном опыте (практике). Структура научной теории. Основные уровни научного познания: эмпирический и теоретический. Общенаучные методы исследования.

Методы теоретического уровня исследований (абстрагирование и идеализация, научные факты и их обобщение, гипотезы, научные законы).

Методы эмпирического уровня исследований (наблюдение, эксперимент, измерения). Синтез методов эмпирического и теоретического уровня исследований в сфере сервиса. Методы-действия и методы-операции.

Основные методологические принципы научного исследования (объективности, сущностного анализа, единства логического и исторического оснований, концептуального единства), принципы системного и критического мышления, логической аргументации. Методы анализа, классификации и построения теорий. Индукция и дедукция, Анализ и Синтез. Гипотетико-дедуктивный метод познания. Абдукция и поиск объяснительных гипотез. Методы и функции научного объяснения.

Методы экспертного прогнозирования. Экспертные методы: прямые экспертные оценки и экспертные оценки с обратной связью. Прямые экспертные оценки (принцип получения и обработки независимого обобщенного мнения коллектива экспертов при отсутствии воздействий на мнение каждого эксперта мнения другого эксперта и мнения коллектива): экспертный опрос и экспертный анализ. Метод Дельфи. Экспертные оценки с обратной связью (принцип обратной связи путем воздействия на оценку экспертной группы мнением, полученным ранее от этой группы или от одного из ее экспертов): экспертный опрос, генерация идей, игровое моделирование.

Системный метод. Его становление и развитие. Перспективы системного исследования в сфере сервиса. Системный метод и современное научное мировоззрение. Критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода. Эффективность применения системного подхода в сфере услуг. Междисциплинарный подход. Использование методов и результатов исследований других наук. Преимущества методов естественнонаучного анализа. Современные возможности реализации междисциплинарного подхода в сфере услуг.

#### **Тема 4. Актуальность и научная новизна исследования**

##### **Содержание темы**

Актуальность исследования в теоретическом и прикладном аспектах. Актуальность. Аргументация актуальности проблемы. Методы применения основных принципов логической аргументации. Композиция построения логической Аргументации при формировании собственных суждений и при оценке информации.

Научная новизна исследования. Выявление элементов новизны в исследовании: новая сущность задачи, новая постановка известных проблем или задач; новый метод решения; новое применение известного метода или решения; новые результаты и следствия. Оценка актуальности научных результатов исследования в теоретическом и прикладном аспектах.

#### **Тема 5. Организационно-практические основы и стратегии планирования научных и прикладных исследований в сфере сервиса. Основы научного фандрайзинга.**

##### **Содержание темы**

Планирование научных и научно-прикладных исследований в сфере сервиса: методы, подходы и технологии при проведении тематических исследований с избранным направлением в сфере сервиса. Особенности подготовки и обобщения результатов исследования в сфере сервиса. Правила написания тезисов, статей, докладов. Основные требования к научно-исследовательским отчетам. Отчет о научно-исследовательской работе: структура, содержание разделов и правила оформления.

Правила цитирования, оформления библиографии: Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления; Библиографическая ссылка. Общие

требования и правила составления. Требования к библиографии в международных исследованиях.

Системы поиска научной литературы, авторов, журналов: российские ресурсы - <http://elibrary.ru/>, <http://cyberleninka.ru/>; зарубежные ресурсы – Google Академия, SCOPUS, Web of Science.

Научный фандрайзинг. Практические рекомендации. Аудит заявки на научное или прикладное исследование. Научные фонды. Правила подачи заявок на научные гранты.

#### **Тема 6. Особенности применения технологий маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса**

Содержание темы

Маркетинговые исследования в сфере сервиса. Особенности разработки маркетинговых стратегий и программ их внедрения в деятельность организаций сферы сервиса. Бенчмаркинг лучших функциональных маркетинговых стратегий в сфере сервиса. Основные направления работ по разработке и внедрению маркетинговых стратегий и программ для предприятий в сфере сервиса по клиентоориентированности, лояльности клиентов, управлению поведением потребителей с использованием цифрового сервиса и других возможностей сети Интернет.

#### **Тема 7. Методы конструирования и осуществления педагогического процесса при подготовке кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания**

Содержание темы

Научные и научно-практические исследования в сфере сервиса и особенности внедрения их результатов в педагогическую деятельность. Формирование новых знаний для подготовки кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания и правила подготовки методических рекомендаций, программно-методических документов, основных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ. Порядок организации, планирования, ведения и обеспечения учебно-образовательного процесса по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам через подготовку рабочих программ, методических рекомендаций, конспектов, рабочих тетрадей, учебников, учебных и учебно-методических пособий. Основные принципы, формы и методы подготовки к проведению занятий, методы контроля и оценки профессионально-значимых качеств обучаемых при планировании результатов промежуточного и итогового контроля знаний обучающихся по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам для подготовки кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания.

## **6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА**

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.	Глобальные тренды и технологии в сфере сервиса. Глобальная и региональная научная проблематика сервиса	ПЗ: Деловая игра
	Анализ перспективных научных направлений для исследования и планирования научно-прикладных исследований в сфере сервиса	ЛЗ: Лабораторная работа/Отчет/Презентация
2.	Ментальная карта научного и прикладного исследования	ПЗ: Практическая работа/Презентация
	Методы структурирования проблем	ПЗ: Практическая работа/Презентация



	Построение системы "Проблема - Цель - Задачи".	ПЗ: Практическая работа/Презентация
3.	Формирование методологии научного исследования	ПЗ: Практическая работа/Презентация
4.	Актуальность исследования в теоретическом и прикладном аспектах. Композиция построения аргументации актуальности решения проблемы исследования.	ПЗ: Практическая работа/Презентация
5.	Особенности подготовки заявок на научные гранты. Формы обобщения и представления результатов исследования в сфере сервиса.	ПЗ: Практическая работа/Презентация
	Регистрация и поиск научной информации в наукометрических базах данных	ЛЗ: Лабораторная работа/Отчет/Презентация
6.	Маркетинговые исследования в сфере услуг.	ПЗ: Разбор и анализ кейсов
	Особенности разработки маркетинговых стратегий для предприятий сервиса	ПЗ: Разбор и анализ кейсов
7.	Порядок организации, планирования, ведения и обеспечения учебно-образовательного процесса по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам	ПЗ: Практическая работа/Презентация

\* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже, чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

## 7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

*Электронный учебно-методический комплекс дисциплины наименование дисциплины Методология научных и прикладных исследований в сфере сервиса размещен в СДО «Moodle» на сайте СПбГЭУ [de.unicon.ru/](http://de.unicon.ru/)*

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1.	ЗЛТ: изучение рекомендованной литературы, интернет-источников, лекционного материала, подготовка по всем видам текущей аттестации и промежуточной аттестации. ПЗ: поиск информации и подготовка к деловой игре. ЛЗ: подготовка к выполнению лабораторной работы, оформление отчета по лабораторной работе и сдача отчета преподавателю
2.	ЗЛТ: изучение рекомендованной литературы, интернет-источников, лекционного материала, подготовка по всем видам текущей аттестации и промежуточной аттестации. ПЗ: поиск информации и самостоятельное выполнение практических заданий для усвоения темы; подготовка презентаций по выполненным заданиям на практических занятиях;
3.	ЗЛТ: изучение рекомендованной литературы, интернет-источников, лекционного материала, подготовка по всем видам текущей аттестации и промежуточной аттестации. ПЗ: поиск информации и самостоятельное выполнение практических заданий для усвоения темы; подготовка презентаций по выполненным заданиям на практических занятиях;
4.	ЗЛТ: изучение рекомендованной литературы, интернет-источников, лекционного материала, подготовка по всем видам текущей аттестации и промежуточной аттестации. ПЗ: поиск информации и самостоятельное выполнение практических заданий для усвоения темы; подготовка презентаций по выполненным заданиям на практических занятиях;

№ темы	Вид самостоятельной работы
5.	ЗЛТ: изучение рекомендованной литературы, интернет-источников, лекционного материала, подготовка по всем видам текущей аттестации и промежуточной аттестации. ПЗ: поиск информации и самостоятельное выполнение практических заданий для усвоения темы; подготовка презентаций по выполненным заданиям на практических занятиях; ЛЗ: подготовка к выполнению лабораторной работы, оформление отчета по лабораторной работе и сдача отчета преподавателю
6.	ЗЛТ: изучение рекомендованной литературы, интернет-источников, лекционного материала, подготовка по всем видам текущей аттестации и промежуточной аттестации. ПЗ: самостоятельное выполнение заданий для усвоения темы; разбор и анализ проблемных профессиональных кейсов по разработке функциональных маркетинговых стратегий в сфере сервиса.
7.	ЗЛТ: изучение рекомендованной литературы, интернет-источников, лекционного материала, подготовка по всем видам текущей аттестации и промежуточной аттестации. ПЗ: поиск информации и самостоятельное выполнение практических заданий для усвоения темы; подготовка презентаций по выполненным заданиям на практических занятиях;

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины *«Методология научных и прикладных исследований в сфере сервиса»* используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема № 1);
- проблемная лекция (тема № 2).

**Лекция-дискуссия** – это целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в студенческой группе, при этом ставится задача формирования мнения каждым участником группы или поиска группового решения (возможна работа в малых группах). Во время дискуссионной лекции происходит усвоение полученного ранее информационного материала через общение и диалог. Диалог рассматривается как особая дидактико-коммуникативная среда, позволяющая усвоить новый материал. Дискуссионная лекция позволяет обеспечить более высокий уровень мышления студентов, т.к. их мнения формируются не только в диалоге с преподавателем, но и со студентами всей группы.

Лекция-Дискуссия – это метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В настоящее время она является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность обучающихся, развитие рефлексивного мышления. Ошибочно считать, что дискуссия - это целеустремленное, эмоциональное, заведомо пристрастное отстаивание уже имеющейся, сформированной и неизменной позиции. Дискуссия - равноправное обсуждение учителем и учениками планируемых

дел и проблем различного характера. Она возникает, когда перед людьми стоит вопрос, на который нет единого ответа. В ходе ее люди формулируют новый, более удовлетворяющий все стороны ответ на стоящий вопрос. Результатом ее может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение.

Участники дискуссии взаимодействуют друг с другом (например, высказывают свои мнения, выслушивают мнение других, задают вопросы, уточняют, резюмируют и т.п.). Если дискуссионная лекция предполагает совместную работу на занятии в малых группах, то при совместном генерировании и обсуждении идей студенты самостоятельно выходят на уровень мышления, значительно превосходящий возможности отдельных индивидуумов. Они оценивают тему и идеи под различным углом зрения, соглашаются или спорят, отслеживают разногласия, разрешают их и взвешивают альтернативы, а затем выступают перед группой и такой процесс дискуссии может запускаться несколько раз, пока не будет достигнута «истина», или большинство участников не придут к решению, которое устраивает большинство участников.

Общение в ходе дискуссии побуждает студентов искать различные способы для выражения своей мысли, повышает восприимчивость к новым сведениям, новой точке зрения; эти личностно развивающие результаты дискуссии напрямую реализуются на обсуждаемом в группах учебном материале. Сущностной чертой учебной дискуссии является диалогическая позиция педагога, которая реализуется в предпринимаемых им специальных организационных усилиях, задает тон обсуждению, соблюдению его правил всеми участниками.

## 9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
1. Космин В. В. Основы научных исследований (Общий курс) : учебное пособие / В.В. Космин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 238 с. (Высшее образование.Магистратура)	Основная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM.</a>
2.Оганян К.М. Философия и методология социальных наук : Учебное пособие / Оганян К. М. — 2-е изд., испр. и доп. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019. — 168 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс)	Основная	-	<a href="#">ЭБС Юрайт.</a>
3. Овчаров А.О. Методология научного исследования : учебник / А.О. Овчаров, Т.Н.	Основная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM.</a>

Овчарова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 304 с.— (Высшее образование: Магистратура)			
4.Кравцова, Е. Д. Логика и методология научных исследований : учеб. пособие / Е. Д. Кравцова, А. Н. Городищева. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2014. - 168 с.	дополнительная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM.</a>
5.Короткова Т.Л. Исследования в менеджменте: пособие для магистров: Учебное пособие / Т.Л. Короткова. - Москва : КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с.	дополнительная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM.</a>
6. Основы научных исследований : учеб. пособие / Б.И. Герасимов, В.В. Дробышева, Н.В. Злобина [и др.]. — 2-е изд., доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 271 с	дополнительная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM.</a>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа*, *занятий семинарского типа*, *занятий лабораторного типа*, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
3	7-Zip (freeware)
4	FireFox 77.0.1 (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 204 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 30 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel Core 2 Duo E6550 2.3Gh/2Gb/80Gb/.DVD-ROM - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Экран с электроприводом Screen Media Champion 203x153cm. MW 4:3. 4-уг. корпус - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), MS Office 2013 ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), denver ( freeware ), IBM SPSS ( Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014 ), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
Ауд. 401 пом 6 Лаборатория "Лабораторный комплекс", Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 16 посадочных мест; рабочее место преподавателя; доска меловая 1 шт.; Компьютер Intel Core i5-2400Sz/8Gb/500Gb/23" - 17 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows Professional 10 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), MS Office 2019 ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), 1С 8.3 ( Рег. Номер - 8922985, 8922986, 9334150, 9334398, 9334400, 8972343, 9985501 ), Anylogic 8.0.5 ( бесплатно для начинающих и студентов ), IBM SPSS Statistics 23 (	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

<p>Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014 ), Bizagi 3.1 ( freeware ), Python 2.7.13 (Anaconda2 4.4.0) ( freeware ), Audacity 2.2.2 ( freeware ), Microsoft Power BI 2.75 ( бесплатное лицензирование ), Oracle VM Virtual Box 5.0.16 ( freeware ), Audit XP Professional 0.927 ( Лицензионный договор 457-18 от 25.09.2018 ), Экспресс-Управление 2.0 ( Лицензионный договор № ЭЛ/10-053 от 15.09.2010 ), Консультант Плюс ( Договор об информационной поддержке ВУЗ 01.09.2015 ), Wolfram mathematica 12 (№328/20 от 20.08.2020 ), Бизнес-курс Максимум. Коллективный вариант ( Д 47866-СПБ2750 от 01.09.2014 ), Microsoft Project 2013 ( Договор Tr000162172 от 31 05 2017 ), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 Firefox Release June 3, 2020(freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (3 июня 2020)(freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	
<p>Ауд. 209 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 100 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор Sanyo PLCXU106 - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2шт.) - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 - 1 шт., Экран с электроприводом 175x234 Matte White 4:3 - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), MS Office 2013 ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), denver ( freeware ), IBM SPSS ( Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014 ), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н</p>
<p>Ауд. 419 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 29 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel Core i5-4460 CPU @ 3.2GHz/8Gb/1Tb/Samsung S23E200 - 1шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт., Акустическая система DC драйвер.90 Вт .100V .цвет белый - 2 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., DVD-плеер Pioneer DV-380 S - 1 шт., Экран Projecta Compact Electrol 153x200 см Matte White S - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), MS Office 2013 ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), denver ( freeware ), IBM SPSS ( Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014 ), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий:</p>	<p>196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н</p>

мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	
--	--

Лабораторные работы по дисциплине проводятся в лаборатории «Лабораторный комплекс».

Таблица 9.2.3. – Лаборатория «Лабораторный комплекс»

Вид учебных занятий	Адрес, № аудитории	Лабораторное оборудование
Лабораторные работы	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н, Ауд. 401 пом 6 Лаборатория "Лабораторный комплекс"	Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 16 посадочных мест; рабочее место преподавателя; доска меловая 1 шт.; Компьютер Intel Core i5-2400S/8Gb/500Gb/23" - 17 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows Professional 10 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), MS Office 2019 ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), 1С 8.3 ( Рег. Номер - 8922985, 8922986, 9334150, 9334398, 9334400, 8972343, 9985501 ), Anylogic 8.0.5 ( бесплатно для начинающих и студентов ), IBM SPSS Statistics 23 ( Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014 ), Bizagi 3.1 ( freeware ), Python 2.7.13 (Anaconda2 4.4.0) ( freeware ), Audacity 2.2.2 ( freeware ), Microsoft Power BI 2.75 ( бесплатное лицензирование ), Oracle VM Virtual Box 5.0.16 ( freeware ), Audit XP Professional 0.927 ( Лицензионный договор 457-18 от 25.09.2018 ), Экспресс-Управление 2.0 ( Лицензионный договор № ЭЛ/10-053 от 15.09.2010 ), Консультант Плюс ( Договор об информационной поддержке ВУЗ 01.09.2015 ), Wolfram mathematica 12 (№328/20 от 20.08.2020 ), Бизнес-курс Максимум. Коллективный вариант ( Д 47866-СПБ2750 от 01.09.2014 ), Microsoft Project 2013 ( Договор Tr000162172 от 31 05 2017 ), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 Firefox Release June 3, 2020(freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (3 июня 2020)(freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.

## 10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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 состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

## **11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).