МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Методы научных и прикладных исследований***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *43.03.01 Сервис* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Управление креативным бизнесом* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.э.н, Орловская Виктория Петровна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 2 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 48 |
| самостоятельная работа | 60 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 2 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 20 |
| Практические занятия | 28 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **48** |
| Самостоятельная работа | 60 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 6](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 7](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 7](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 10](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 12](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 12](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 13](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 13](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 13](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 13](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 13](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Сформировать в сознании обучающихся представления о доминирующей роли науки в развитии современного человека, общества и государства, а также способствовать формированию научного мышления, направленного на применение методов, приёмов и способов научных исследований для решения практических проблем в сфере сервиса, в частности, оценки качества услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.О Методы научных и прикладных исследований относится к обязательной части Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.2 - Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации | Знать: сложившиеся в науке методы поиска, критического анализа, синтеза и оценки информации  Уметь: применять системный подход для решения поставленных задач на основе критического анализа на базе сложившихся методов оценки и логических процедур.  Владеть: навыками системного похода при поиске, анализе, синтезе информации для разработки вариантов решения проблемной ситуации и /или поставленных задач. |
| ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий | Знать: научное обоснование методов, приемов и способов оценки качества услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий  Уметь: выполнять оценку качества услуг в сервисе, обеспечив соответствующее научное обоснование и методологию выполнения исследования.  Владеть: методами реализации научных и прикладных исследований в сервисе. |
| ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | ОПК-4.1 - Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов | Знать: технологию, приемы и способы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов  Уметь: осуществлять подготовительную работу и обоснование способов проведения маркетинговых исследований рынка сервисных услуг.  Владеть: навыками постановки задач для проведения маркетинговых исследований рынка услуг, технологией проведения и анализа данных маркетинговых исследований. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Основы научно-исследовательской деятельности. | Введение в дисциплину. Основные термины и определения. Понятие науки. Процесс научного познания. Функции науки. Задачи науки. История науки. Понятие научной революции. Тенденции развития науки. Классификация наук. Типология научных исследований. Особенности коллективной научной деятельности. Особенности индивидуальной научной деятельности. Законодательные основы научных исследований. Подходы научного исследования. Терминология научного исследования. Научное понятие. Научный закон. Научное объяснение. Содержание и структура научного исследования. Эмпирический и теоретический уровни научного познания. Проблема подтверждения. Истина в науке и ее критерии. Концепции научной истины. Плюрализм научных истин. Объективность и социальность научных истин. | | 2 | | 4 |  | 10 |
| Тема 2. Роль научных исследований в развитии навыков самообразования и достижении целей совершенствования профессиональной деятельности | нание и креативность – основные черты нового социума. Переход от модели homo economicus к модели homo creator. Особенности новой и традиционной образовательных парадигм. Планирование целей и установление приоритетов научной деятельности в процессе обучения в целях совершенствования профессиональной деятельности. Сущность и значимость самообразования. Процесс самообразования в сравнении с традиционным образованием. Основные принципы самообразования. Построение процесса самообразования на практике. Компетенции, необходимые для самообразования. Место научных исследований в процессе самообразования. Самообразование в достижении целей совершенствования профессиональной деятельности. | | 4 | | 4 |  | 10 |
| Тема 3. Методологические основы научных исследований. | Научный метод и его функции. Система методов науки и их классификация. Теоретические и эмпирические методы проведения научных исследований. Научные методы исследования социально-экономических процессов. Непарадигмальные проблемы. Подходы к решению непарадигмальных проблем. Научная постановка проблемы. Гипотезы и их роль в научном исследовании. Роль эксперимента в научном познании. Основные положения и принципы установления истинности суждений. Доказательство и аргументация в контексте научного исследования. Логика научного исследования. Логические формы и логические процедуры обоснования результатов научного исследования. Маркетинговое исследование и его особенности. | | 4 | | 4 |  | 10 |
| Тема 4. Информация в научном исследовании. | Информационная и библиографическая культура. Информационное обеспечение научно-исследовательских работ. Сложившиеся в науке методы оценки информации. Источники информации и основные информационные ресурсы, необходимые для проведения научного исследования. Анализ литературы. Анализ документов. Контент-анализ. Моделирование как метод исследования. Применение информационно-коммуникационных технологий для сбора, обработки и анализа научной и аналитической информации, представления результатов с учетом основных требований информационной безопасности при проведении научных исследований. | | 4 | | 4 |  | 10 |
| Тема 5. Алгоритм научного исследования. | Порядок планирования и организации проведения научного исследования. Основные этапы и стадии выполнения научно-исследовательской работы. Программа научного исследования. Общий алгоритм проведения научного исследования. Выбор направления и темы научного исследования. Постановка научно-практической задачи (проблемы). Разработка научной гипотезы. Анализ результатов исследования и их оформление. Критерии и показатели для изучения результатов исследования. Анализ состояния проблемы. Обработка и интерпретация научных данных. Оформление и внедрение результатов исследования. Оценка результатов интеллектуальной деятельности. Защита результатов интеллектуальной деятельности. Зарубежный опыт защиты прав на результаты интеллектуальной деятельности. Методы, приемы и способы подготовки, проведения и интерпретации результатов маркетинговых исследований. | | 4 | | 6 |  | 10 |
| Тема 6. Оценка качества услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. | Понятие клентоориентированности. Клиентоориентированный менеджмент. Понятие Total Quality Management. Стратегическая ориентация на потребителя. Значение клиентоориентированных технологий. Индекс удовлетворенности клиента. Теория измерения и оценки качества услуг. Методы оценки качества услуг. Бенчмаркинг. Методы, приемы и способы оценки качества услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. | | 2 | | 6 |  | 10 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **20** | | **28** | |  | **60** |

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

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Дрещинский, В. А.  Методология научных исследований : учебник для вузов / В. А. Дрещинский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023 | [https://urait.ru/viewer/metodo ... nyh-issledovaniy-514505#page/1](https://urait.ru/viewer/metodologiya-nauchnyh-issledovaniy-514505#page/1) |
| Пижурин, А. А. Методы и средства научных исследований : учебник / А.А. Пижурин, А.А. Пижурин (мл.), В.Е. Пятков. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 264 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-018550-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2021402 – Режим доступа: по подписке. | <https://znanium.com/read?id=428061> |
| Байбородова, Л. В.  Методология и методы научного исследования : учебное пособие для вузов / Л. В. Байбородова, А. П. Чернявская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023 | [https://urait.ru/viewer/metodo ... go-issledovaniya-513258#page/1](https://urait.ru/viewer/metodologiya-i-metody-nauchnogo-issledovaniya-513258#page/1) |
| Воронков, Ю. С.  История и методология науки : учебник для вузов / Ю. С. Воронков, А. Н. Медведь, Ж. В. Уманская. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 | [https://urait.ru/viewer/istori ... todologiya-nauki-489126#page/1](https://urait.ru/viewer/istoriya-i-metodologiya-nauki-489126#page/1) |
| Ушаков, Е. В.  Философия и методология науки : учебник и практикум для вузов / Е. В. Ушаков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023 | [https://urait.ru/viewer/filoso ... todologiya-nauki-511387#page/1](https://urait.ru/viewer/filosofiya-i-metodologiya-nauki-511387#page/1) |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 402 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор NEC М350 Х - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер в сIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 311 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 145 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., 3 судейских кресла. Компьютер Intel Core i5-3570 Sigabyte GA-H77M - 1 шт., Проектор NEC NP-P501X - 1 шт., Микшер Yamaha MG-102 С - 1 шт., Экран с электроприводом - 1 шт., Усилитель JPA-1120А - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. 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.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Понятие науки. |
| 2 | Функции науки. Задачи науки. История науки. |
| 3 | Процесс научного познания. |
| 4 | Тенденции развития науки. |
| 5 | Классификация наук. |
| 6 | Типология научных исследований. |
| 7 | Особенности коллективной научной деятельности. |
| 8 | Особенности индивидуальной научной деятельности. |
| 9 | Законодательные основы научных исследований. |
| 10 | Подходы научного исследования. |
| 11 | Эмпирический и теоретический уровни научного познания. |
| 12 | Истина в науке и ее критерии. Концепции научной истины. |
| 13 | Плюрализм научных истин. Объективность и социальность научных истин. |
| 14 | Знание и креативность – основные черты нового социума. Переход от модели homo economicus к модели homo creator. |
| 15 | Сущность и значимость самообразования. Основные принципы самообразования. |
| 16 | Построение процесса самообразования на практике. Компетенции, необходимые для самообразования. |
| 17 | Научный метод и его функции. |
| 18 | Система методов науки и их классификация. |
| 19 | Теоретические и эмпирические методы проведения научных исследований. |
| 20 | Научные методы исследования социально-экономических процессов. |
| 21 | Непарадигмальные проблемы. Подходы к решению непарадигмальных проблем. |
| 22 | Гипотезы и их роль в научном исследовании. |
| 23 | Роль эксперимента в научном познании. |
| 24 | Доказательство и аргументация в контексте научного исследования. |
| 25 | Логика научного исследования. Логические формы и логические процедуры обоснования результатов научного исследования. |
| 26 | Информационная и библиографическая культура. |
| 27 | Информационное обеспечение научно-исследовательских работ. |
| 28 | Сложившиеся в науке методы оценки информации. Источники информации и основные информационные ресурсы, необходимые для проведения научного исследования. |
| 29 | Анализ литературы. Анализ документов. Контент-анализ. |
| 30 | Моделирование как метод исследования. |
| 31 | Применение информационно-коммуникационных технологий для сбора, обработки и анализа научной и аналитической информации, представления результатов с учетом основных требований информационной безопасности при проведении научных исследований. |
| 32 | Порядок планирования и организации проведения научного исследования. |
| 33 | Основные этапы и стадии выполнения научно-исследовательской работы. Программа научного исследования. |
| 34 | Методы, приемы и способы оценки качества услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. |
| 35 | Общий алгоритм проведения научного исследования. |
| 36 | Выбор направления и темы научного исследования. |
| 37 | Постановка научно-практической задачи (проблемы). Разработка научной гипотезы. |
| 38 | Анализ результатов исследования и их оформление. |
| 39 | Обработка и интерпретация научных данных. |
| 40 | Оформление и внедрение результатов исследования. |
| 41 | Защита результатов интеллектуальной деятельности. |
| 42 | Методы, приемы и способы подготовки, проведения и интерпретации результатов маркетинговых исследований. |
| 43 | Понятие клентоориентированности. Клиентоориентированный менеджмент. |
| 44 | Понятие Total Quality Management. Стратегическая ориентация на потребителя. |
| 45 | Значение клиентоориентированных технологий. |
| 46 | Теория измерения и оценки качества услуг. |
| 47 | Методы оценки качества услуг. Бенчмаркинг. |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Аналитическая работа | письменно | 1-3 |
| 2 | Тест | с помощью технических средств и информационных систем | 3-6 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-6 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-6 |
| Подготовка сообщений, докладов | 5 |
| Написание научных статей | 2-6 |
| Подготовка к экзамену | 1-6 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

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 **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 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.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |