

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.О.1 Научно-исследовательский семинар

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис индустрии гостеприимства и
спортивно-оздоровительных услуг

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Цели и задачи дисциплины..... | 4 |
| 2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра..... | 5 |
| 3. Объем и содержание дисциплины..... | 5 |
| 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства..... | 10 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 17 |
| 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины..... | 19 |
| 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... | 20 |

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

| Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта) | Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия | Индикаторы достижения компетенций |
|---|--|---|
| | УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий | Разрабатывает стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и других современных междисциплинарных подходов; обосновывает выбор темы исследований на основе анализа явлений и процессов в конкретной области научного знания |
| | УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | Выбирает критерии оценки саморазвития, результатов обучения и общения; на основе самооценки по выбранным критериям определяет способы совершенствования собственной деятельности |

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

| № п/п | Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи | Форма обучения |
|-------|--|----------------|
| | | Заочная |
| | | (семестр) 3 |

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Образовательные технологии и методы профессионального обучения в сервисе | + |
| 2 | Стратегия и тактика поведения на рынке услуг | + |

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

| № п/п | Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи | Форма обучения |
|----------|--|-------------------|
| | | Заочная (семестр) |
| | | 2 |
| 1 | Ознакомительная практика | + |

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Научно-исследовательский семинар» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Научно-исследовательский семинар» изучается в 1 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 4 з.е.

Заочная: 4 з.е.

| Вид учебной работы | Заочная (всего часов) |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Общая трудоёмкость дисциплины | 144 |
| Контактная работа | 14 |
| Практические (Практ. раб.) | 14 |
| Самостоятельная работа (СР) | 121 |
| Экзамен | 9 |

3.2. Содержание курса:

| № темы | Название раздела/темы | Вид учебной работы, час. | | Формы текущего контроля |
|-----------|--------------------------|-----------------------------------|----|----------------------------|
| | | Пра кт. раб. | СР | |
| | | 3 | 3 | |
| 1 семестр | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|----|--|
| 1 | Современные научные проблемы в области сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг | 2 | 16 | Презентация; Подготовка анализа статьи |
| 2 | Методологические подходы в исследованиях сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг | 1 | 16 | Подготовка аналитического обзора; Заполнение таблицы; Тестирование; Тестирование |
| 3 | Актуальные направления междисциплинарных исследований в индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг | 2 | 16 | Эссе |
| 4 | Обоснование темы научного исследования как первый этап исследовательской деятельности | 1 | 16 | Выполнение практический заданий; Тестирование |
| 5 | Построение индивидуальной карьеры | 2 | 15 | Дискуссия |
| 6 | Особенности предпринимательского мышления | 2 | 14 | Дискуссия |
| 7 | Технологии PR: как стать интересным СМИ | 2 | 14 | Дискуссия |
| 8 | Безопасные информационные технологии | 2 | 14 | Дискуссия |

Тема 1. Современные научные проблемы в области сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг (УК-1)

Практическое занятие.

Современное состояние индустрии гостеприимства. Основные проблемы индустрии гостеприимства: дефицит квалифицированного персонала, рост себестоимости строительства, усложнение используемых технологий, сложная демографическая ситуация, снижение доходности гостиничного бизнеса, появление новых брендов. Факторы, препятствующие развитию гостиничного бизнеса в РФ: основные проблемы внутреннего характера; внешние негативные факторы. Направления совершенствования предприятий проживания: оптимизация каналов продажи, пересмотр ценовой политики, активное предложение и использование комплементарных услуг гостиниц (проведение и организация интерактивных мероприятий, спортивных состязаний, встреч глав государства, правительств и т.п.), расширение специальных предложений, проведения акций, мероприятий по привлечению дополнительных клиентов, повышение компетентности персонала, лояльности сотрудников, снижение текучести кадров.

Спортивно-оздоровительные услуги: своеобразие в контексте сервисной деятельности. Развитие сферы фитнеса в России. Задачи фитнес-индустрии в России. Проблемы инвестирования в спортивно-оздоровительные комплексы. Программы лояльности клиентов в фитнес индустрии. Перспективы развития спортивно-оздоровительных услуг.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка к дискуссии по вопросам семинара:

1. Анализ современного состояния индустрии гостеприимства.
2. Трансформация мировой туристической индустрии под влиянием Covid-19 и новые тренды отрасли.
3. Культурно-оздоровительные услуги, оказываемые в рамках существующих структур здоровья-сберегающего сервиса.
4. Природные лечебные факторы: климатические и бальнеологические факторы.
5. Способы оздоровления, оздоровительные мероприятия во внекурортных учреждениях.
6. Оздоровительные фитнес программы: Wellness, SPA.
7. Цифровизация индустрии гостеприимства.

Тема 2. Методологические подходы в исследованиях сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг (УК-1)

Практическое занятие.

Понятие методологии. Методологический подход. Методы научного исследования. Основные свойства методов исследования. Принципы методологии исследования. Определение и классификация научных исследований: фундаментальные, прикладные, разработки. Научное исследование, проводимое в области прикладных наук (индустрия гостеприимства), проходит ряд этапов: теоретический этап (обзорно-аналитический и обзорно-критическое); эмпирический этап (эмпирическое описательное, эмпирическое объяснительное, методическое). Структура научного исследования: постановка проблемы, выдвижение и обоснование гипотезы, теоретическое исследование, экспериментальное исследование (анализ и сопоставление результатов, выводы).

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка к дискуссии по вопросам семинара:

1. Понятие о науке. Структура научного исследования.
2. Научное исследование: его сущность и особенности в индустрии гостеприимства, спортивно-оздоровительных услуг.
3. Философия, подходы и методология исследования.
4. Классификация методов научного познания.
5. Основные требования к исследовательскому процессу.

Тема 3. Актуальные направления междисциплинарных исследований в индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг (УК-1)

Практическое занятие.

Проблемное поле отрасли науки как совокупности проблем: общетраслевые и отраслевые. Сущность и специфика сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг. Тенденции функционирования мирового, национального, регионального рынка гостеприимства. Междисциплинарный характер исследования в работах Дж. Джафари («ромашка Джафари»). Мультипликативное воздействие: экономический, локальный. Сервис как разновидность социальной системы. Влияние научных исследований в смежных областях научного знания – биологии, медицины, психологии, педагогики, социологии, культурологии и т.д. на спортивно-оздоровительные услуги.

Задания для самостоятельной работы.

Доклад-презентация о методическом инструментарии научных проблем по теме исследования.

Тема 4. Обоснование темы научного исследования как первый этап исследовательской деятельности (УК-1)

Практическое занятие.

Выбор направления научного исследования. Проблема. Тема научного исследования. Информационный поиск путей решения проблемы на основе методики анализа литературных источников для обобщения имеющихся научных результатов. Обоснование актуальности темы исследования. Постановка целей и задач исследования. Методы исследования. Объект, предмет исследования. Гипотеза исследования.

План проведения научных исследований по поставленной проблеме. Базы данных научной литературы. Организация работы с научной литературой: конспектирование, аннотирование, цитирование, рецензирование.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка к дискуссии по вопросам семинара:

1. Научное исследование его виды и классификация.
2. Основные формы научного знания: факт, теория, гипотеза.
3. Выбор темы исследования, постановка цели и задач.
4. Разработка проблемного поля и проблем исследования.
5. Этапы проведения научного исследования.
6. Методы научного исследования.
7. Подбор научной и научно-популярной литературы.
8. Методы работы с источниками.

Тема 5. Построение индивидуальной карьеры (УК-6)

Практическое занятие.

Карьерные стратегии. Понятие о горизонте планирования. Варианты начала карьеры. Где и как начинать работать. Возможности молодого специалиста после окончания обучения. Какую зарплату и за что готов платить работодатель молодому специалисту Рынок труда. Баланс спроса и предложения. Наличие вакансий, социальных пакетов, других условий для работника. Подготовка и подача резюме: основные разделы. Подготовка и прохождения собеседования. Что необходимо делать уже сейчас, чтобы быть успешным на рынке труда? Возможности для продвижения, которые предоставляет университет.

Задания для самостоятельной работы.

Составить своё резюме прикрепить его в moodle, а также прислать его в центр карьеры университета (по желанию).

Тема 6. Особенности предпринимательского мышления (УК-6)

Практическое занятие.

Основной целью коммерческой деятельности является максимизация прибыли. Предприниматель, осуществляющую коммерческую деятельность, преследуя основную цель, должен мыслить соответствующим образом. Фактически, предприниматель определяет те направления, которые способствуют увеличению дохода, и те, которые способствуют снижению затрат. Видение разнообразных возможностей развития своего бизнеса – основа предпринимательского мышления.

Задания для самостоятельной работы.

«Предпринимательские решения в сфере торговли»

Предприниматель создал малое торговое предприятие «Мир растений», предлагающее потребителям довольно широкий ассортимент комнатных растений, а также цветов с возможностью их оформления в букеты. Ассортимент магазина стабилен и фактически лишь только возобновляется, но не расширяется. Цены на предлагаемые товары в магазине «Мир растений» даже чуть ниже средних, сложившихся в городе на данном виде рынка. Острой конкуренции на данном рынке не наблюдается, хотя существует определенное число торговых точек, предлагающих аналогичные товары.

Торговая площадь оформлена в виде небольшой оранжереи, где потенциальные покупатели могут свободно перемещаться и рассматривать предлагаемые экземпляры. Торговля и оформление цветов происходит рядом с оранжереей, причем этим занимается отдельный продавец. В оранжерее также работает продавец-консультант, причем использование кассового аппарата возможно обоими продавцами. Кассовый аппарат находится посередине, между оранжереей и местом продажи цветов. В цветовой гамме оформления магазина доминируют желто-зеленые тона, в центре оранжереи находится небольшой декоративный фонтан, обожженный камнями. Рядом с фонтаном находятся тропические растения, которые также могут быть куплены.

Спрос на растения и цветы стабильно невысокий, исключением являются предпраздничные и праздничные дни, но в остальное время посетители заходят довольно редко, причем в большинстве случаев они уходят без покупки. Также прослеживается еще один негативный момент – если в оранжерею заходит несколько покупателей, то продавец не в состоянии уделить им должного внимания и дать подробную консультацию по поводу ухода за растениями и условий их содержания. В обязанности второго продавца входит лишь торговля цветами и их возможное оформление, а работа консультанта в обязанности не входит. Поэтому часто, не имея возможности удовлетворить потребность в получении необходимой информации, клиенты покидают торговую площадь. Взять второго продавца в оранжерею не представляется возможным, так как доходы от продаж остаются на низком уровне.

Ассортимент сопутствующих товаров является не очень широким, иногда потребители заходят не за растениями, а за удобрением или специальной землей, но не находят данных товаров. Некоторые покупатели спрашивают об оказании дополнительных услуг по консультированию на дому, но данная услуга не предусмотрена.

Фактически данная коммерческая деятельность стоит перед выбором: либо прекратить существование, либо сделать эффективные изменения в организации данной предпринимательской деятельности, чтобы привлечь клиентов и увеличить сбыт.

Вопросы:

1. Какие шаги можно предпринять предпринимателю для сохранения данного торгового предприятия и расширения круга клиентов?
2. Какие бы вы предложили изменения в товарном ассортименте и в ассортименте предлагаемых услуг?
3. Можно ли провести какие-нибудь промо-акции для развития данной предпринимательской деятельности?

Тема 7. Технологии PR: как стать интересным СМИ (УК-6)

Практическое занятие.

В условиях плотной конкуренции на рынках товаров, услуг и идей традиционные средства продвижения (реклама, ПР) не всегда эффективны. На смену инструментам традиционного ПР приходит взрывной ПР, позволяющий сделать бренд известным в короткие сроки. Приемы взрывного ПР позволяют достичь резонанса среди целевых аудитории в социальных медиа, привлечь внимание СМИ. К числу приемов взрывного ПР можно отнести использование повестки дня для разработки идей взрывных ПР-акций, апелляция к знаменитостям, элементы провокационного продвижения.

Задания для самостоятельной работы.

1. Выберите в качестве объекта продвижения любимый бренд / любимое кафе / любимый продукт.
2. Предложите (на выбор):
 - варианты ПР-акций, которые могли бы быть приурочены к календарной праздничной дате (23 февраля, 8 марта и т.д.).
 - варианты ПР-акций, идея которой строилась бы на привлечение знаменитости («звезды»).
3. Почему предложенная идея акции могла бы быть интересна широкой общественности (получила бы резонанс в социальных сетях)? Почему это стало бы интересно представителям СМИ?

Тема 8. Безопасные информационные технологии (УК-6)

Практическое занятие.

На семинаре разбираются основные угрозы информационного характера и последствия их реализации. Слушатели познакомятся новыми тенденциями в реализации инфокоммуникационных угроз. Особое внимание будет уделено как первоочередным, так и детальным методам и средствам борьбы с информационно-коммуникационными угрозами (программные, организационные, юридические, психологические и этические методы).

Задания для самостоятельной работы.

Используя комплексные антивирусные средства проведите проверку. В проверку включить оперативную память, жесткий диск и все съемные носители. Создайте отчет со списком областей сканирования и подозрительных объектов сканирования.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 4. Обоснование темы научного исследования как первый этап исследовательской деятельности

1. Сформулируйте исследовательские задачи (по теме своего диссертационного исследования) и обоснуйте :

«Исследовать ...»;

«Верно ли, что если ..., то ...»;

«Найти необходимое и достаточное условие, при котором»;

«Существуют ли такие значения ..., при которых ...»;

«Существуют ли такие значения ..., что множество решений ...».

2. Составить план проведения и разработать структуру научно-исследовательской работы по теме диссертации.

Дискуссия

Тема 5. Построение индивидуальной карьеры

1. Карьерные стратегии. Понятие о горизонте планирования.

2. Возможности молодого специалиста после окончания обучения. Какую зарплату и за что готов платить работодатель молодому специалисту.
 3. Как и где лучше начинать работать после окончания университета. Лучше работать в областном центре, уехать в крупный город или, напротив, начинать в сельской местности или маленьком городе. Плюсы и минусы.
 4. Начало карьеры в крупной компании или в небольшой организации. За и против.
 5. Практическое задание «Компании, в которых вы хотите работать»
 6. Рынок труда. Баланс спроса и предложения. Наличие вакансий, социальных пакетов, других условий для работника.
 7. Стратегии поиска работы. Активные и пассивные методы поиска работы.
- Практическое задание «Позиция, на которой вы хотели бы работать после окончания университета».
8. Как составить грамотное резюме. Содержание резюме, основные пункты, на которые стоит обратить внимание.
 9. Подготовка к собеседованию. Что спрашивают на собеседовании и как себя вести.
 10. Информация о соискателе в интернете. Что стоит сделать со своими аккаунтами в соцсетях?
- Практическое задание. Кейс «Напиши своё резюме». Разбор нескольких резюме.
11. Какие возможности для продвижения на рынке труда предоставляет университет?
 12. Что нужно сделать во время обучения в университете, чтобы стать успешным в карьере. Дополнительные занятия, стажировки, изучение иностранного языка.

Тема 6. Особенности предпринимательского мышления

- Является ли предпринимательство врождённым качеством?
- Можно ли эффективно обучиться предпринимательской деятельности?
- Что предпринимателям позволяет видеть рыночные возможности?
- Какие есть источники предпринимательских идей?
- Важна ли интуиция при принятии предпринимательских решений?

Тема 7. Технологии PR: как стать интересным СМИ

1. Хайп применительно к сфере PR – это всегда плохо?
2. Всегда ли этичен взрывной PR?
3. Взрывные PR-акции и вопросы репутации бренда (Почему испугался ВкусВилл? Reebok?).
4. Можно обсудить несколько кейсов, например, «Роман Масленников и Яндекс».

Тема 8. Безопасные информационные технологии

- 1 Введение. Уровень знаний об информационно-коммуникационных угрозах в молодежной группе. Способность противостоять информационным угрозам в молодежной группе.
- 2 Интернет-зависимость, медийная составляющая, проблемы анонимности в сети. Методы борьбы с инфокоммуникационными угрозами.
- 3 Вредоносное программное обеспечение и хакинг. Методы борьбы с вредоносными программами.
- 4 Вымогательство и фишинг. Методы борьбы с фишингом.
- 5 Нежелательный контент, проблемы его потребления. Методы борьбы с нежелательным контентом.
- 6 Манипулирование сознанием и действиями пользователя. Кибербуллинг. Методы борьбы с манипулированием сознанием и действиями пользователей.

Заполнение таблицы

Тема 2. Методологические подходы в исследованиях сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг

Уровни научного познания Задача:
исследования объекта Задача:

Подготовка анализа статьи

Тема 1. Современные научные проблемы в области сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг

Проанализируйте одну статью в журнале на ваше усмотрение:

1. Бушуева И.В. Новые стратегические приоритеты развития туризма в России // Сервис plus. 2019. Т. 13. No 4. С. 25-33. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/novyestrategicheskie-prioritety-razvitiya-turizma-v-rossii>)
2. Григорьева Т.И. Современные тенденции спроса на рынке туристских услуг в условиях цифровой экономики // Сервис в России и за рубежом. 2019. No T. 13, No. 4 (86). С.18-29
3. Изменение потребительского поведения туристов в период пандемии COVID-Режим доступа: https://www.atorus.ru/ratings/analitic_mrch/new/55033.html
4. Буторов С.А. Пандемия COVID-19 и ее влияние на мировую туристическую индустрию // Вестник МГУКИ. 2020. №2 (94). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pandemiya-covid-19-i-eyo-vliyanie-na-mirovuyu-turisticheskuyu-industriyu>

Этапы анализа научной статьи:

1. Прочтите статью один раз, не записывая ничего. Первое чтение нужно использовать для того, чтоб понять общую концепцию материала и получить общее понимание о его содержании.
2. Проверьте значение любых терминов или слов, которые вам неясны. Вы должны убедиться, что понимаете все данные, прежде чем приступите к анализу.
3. Попробуйте написать короткое резюме статьи объемом в 3-4 предложения, если вы не сможете сделать этого, то вам, возможно, понадобится перечитать ее заново.
4. Перечитайте статью второй раз, чтобы подчеркнуть основополагающие данные. Прочитайте ее медленнее, чем в первый раз, и сделайте отметки на полях по ходу чтения.
5. Выделите основные тезисы в статье, должен быть главный аргумент, который подчеркивает автор или пытается доказать в своем материале. Ваш анализ будет возвращаться к этому тезису, по мере того, как вы решите насколько успешно автор смог убедить свою аудиторию.

Подготовка аналитического обзора

Тема 2. Методологические подходы в исследованиях сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг

Обзор проблемных вопросов по процессу обслуживанию гостей по материалам:

Проект «Русское гостеприимство»:

«Русское гостеприимство: турсообщество обсудило вопросы обслуживания туристов с учетом их национальных и религиозных особенностей. Режим доступа: <https://tourism.gov.ru/news/11941/>

Платформами friendly-программ в сфере туризма и гостеприимства:

Официальный сайт программы «India Friendly». Режим доступа: <http://www.india-friendly.ru/>

Официальный сайт программы «China friendly». Режим доступа: <https://chinafriendly.ru/>

Официальный сайт программы «Japan-friendly». Режим доступа: <https://japan-friendly.ru/>

Халяль-френдли отели по всему миру. Режим доступа: <https://ru.halalbooking.com/>

Презентация

Тема 1. Современные научные проблемы в области сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг

Подготовка и защита презентации (по выбору магистранта). Тематика презентаций:

1. Значение услуг гостеприимства.
2. Тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства.
4. Система маркетинг-менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма и ее совершенствование (на примере предприятий индустрии гостеприимства).
5. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.
6. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства (на примере предприятий индустрии гостеприимства)
7. Анализ кадровой структуры и трудового потенциала предприятие индустрии гостеприимства (на примере предприятий индустрии гостеприимства)
8. Современные формы обслуживания потребителей (по выбору магистранта гостиница, турфирма, предприятий общественного питания и тд.).
9. Роль инновационных технологий в процессе обслуживания потребителей.
10. Стандарты обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства.

Тестирование

Тема 2. Методологические подходы в исследованиях сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг

Выполните тестовые задания по теме, правильный ответ запишите:

Инструкция: Вставьте пропуск.

1. «Основные понятия системного подхода: «система», «элемент», «состав», «_____», «функции», «функционирование» и «цель»:

A) Структура. B) Подход. C) Совершенствование. D) Выход.

2. Элемент – внутренняя исходная единица, функциональная часть системы, собственное строение которой не рассматривается, а учитываются лишь ее _____, необходимые для построения и функционирования системы:

A) Части. B) Методы. C) Свойства. D) Обычаи.

3. Динамические системы характеризуются тем, что их выходные сигналы в данный момент времени определяются характером входных воздействий в прошлом и настоящем (зависит от предыстории).

В противном случае системы называют _____:

A) Статическими. B) Классическими. C) Не динамическими. D) Неподвижными.

Инструкция: выберите, соответствующие варианты правильным ответам.

1. Наука – область человеческой деятельности, направленная на выработку и систематизацию _____ знаний о действительности:

- a) Исследовательских.
- в) Теоретических.
- с) Объективных.
- д) Диалектических.

2. На чем сосредоточена философия науки:

- a) На получении достоверных ответов опытным путём.
- в) На непрерывности процесса накопления научного знания.
- с) На выявлении роли и значимости науки.
- д) На исследовании при использовании научного метода.

3. Познавательная функция науки это:

- a) Расширение знания об окружающем мире, обществе и человеке.
- в) Создание новых технологий обучения.
- с) Развитие новых технологий в производительных силах общества.

- д) Систематизация знаний об окружающем мире, обществе и самом человеке.
4. Три основные концепции науки:
- а) Наука как организация.
 - в) Наука как знание.
 - с) Наука как деятельность.
 - д) Наука как социальный институт.
5. Главная цель мировоззренческой функции:
- а) Объяснение самых различных явлений и процессов.
 - в) Разработка научного мировоззрения и научной картины мира.
 - с) Производство нового научного знания.
 - д) Внедрение научных методов в управление культурными процессами.
6. Какая функция науки занимает исключительно важное место в сфере духовного производства:
- а) Культурная.
 - в) Производственная.
 - с) Познавательная.
 - д) Мировоззренческая.
7. Выберите две особенности современной науки:
- а) Коллективные формы деятельности.
 - в) Разработка средств и методов исследования.
 - с) Методы, основанные на новых технологиях.
 - д) Производство и распространение научного знания
8. К какому типу методов относятся анализ, синтез?
- а) Философские.
 - в) Общенаучные.
 - с) Частнонаучные
9. К методу эмпирического уровня не относится:
- а) наблюдение
 - в) описание
 - с) измерение
10. Структура научного исследования включает (впишите):
-

Тема 4. Обоснование темы научного исследования как первый этап исследовательской деятельности

Инструкция: выберите, соответствующие варианты правильным ответам.

1. Во введении необходимо отразить:
- а) Актуальность темы.
 - в) Полученные результаты.
 - с) Источники, по которым написана работа.
2. Для научного текста характерна:
- а) Эмоциональная окрашенность.
 - в) Логичность, достоверность, объективность.
 - с) Четкость формулировок.
3. Стил научного текста предполагает только:
- а) Прямой порядок слов.
 - в) Усиление информационной роли слова к концу предложения.
 - с) Выражение личных чувств и использование средств образного письма.
4. Особенности научного текста заключаются:
- а) В использовании научно-технической терминологии.
 - в) В изложении текста от первого лица единственного числа.

с) В использовании простых предложений.

5. Научный текст необходимо:

а) Представить в виде разделов, подразделов, пунктов.

в) Привести без деления одним сплошным текстом.

с) Составить таким образом, чтобы каждая новая мысль начиналась с абзаца.

6. Выводы содержат:

а) Только конечные результаты без доказательств.

в) Результаты с обоснованием и аргументацией.

с) Кратко повторяют весь ход работы.

7. Список использованной литературы:

а) Оформляется с новой страницы.

в) Имеет самостоятельную нумерацию страниц.

с) Составляется таким образом, что отечественные источники размещаются в начале списка, а иностранные – в конце.

8. В приложениях:

а) Нумерация страниц сквозная.

в) На листе справа сверху напечатано «Приложение».

с) На листе справа напечатано «ПРИЛОЖЕНИЕ».

9. Таблица:

а) Может иметь заголовок и номер.

в) Помещается в тексте сразу после первого упоминания о ней.

с) Приводится только в приложении.

10. Сокращения в научных текстах:

а) Допускаются в виде сложных слов и аббревиатур.

в) Допускаются до одной буквы с точкой.

с) Не допускаются.

11. Цитирование в научных текстах возможно только:

а) С указанием автора и названия источника.

в) Из опубликованных источников.

с) С разрешения автора.

13. При библиографическом описании опубликованных источников:

а) Используются знаки препинания «точка», «/», «//».

в) Не используются «кавычки».

с) Не используется «двоеточие»

Эссе

Тема 3. Актуальные направления междисциплинарных исследований в индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг

Подготовка эссе, тематика:

1. Процесс глобализации и соответствующие ему структурные изменения индустрии гостеприимства.

2. Тенденции развития спортивно-оздоровительного сервиса в индустрии гостеприимства.

3. Интеграция деятельности спортивно-оздоровительных учреждений, создание единого культурного и образовательного пространства России в системе досуга и отдыха.

4. Индивидуализация содержания спортивно-оздоровительных услуг.

5. Реализация принципа преемственности в содержании двигательной активности в период трудовой деятельности и во время отдыха человека.

6. Интеграция индустрии гостеприимства, создание единого социально-психологического пространства в системе отдыха и досуга.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (УК-1, УК-6)

1. Современные научные проблемы в области сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг.
2. Методологический подход.
3. Методы научного исследования. Основные свойства методов исследования.
4. Принципы методологии исследования.
5. Определение и классификация научных исследований.
6. Этапы научное исследование, проводимое в области сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг.
7. Структура научного исследования: постановка проблемы, выдвижение и обоснование гипотезы.
8. Научное исследование: его сущность и особенности в индустрии гостеприимства, спортивно-оздоровительных услуг.
9. Классификация методов научного познания.
10. Основные требования к исследовательскому процессу.
11. Проблемное поле отрасли науки как совокупности проблем: общетраслевые и отраслевые.
12. Сущность и специфика сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг.
13. Тенденции функционирования мирового, национального, регионального рынка гостеприимства.
14. Междисциплинарный характер исследования в работах Дж. Джафари. Мультипликативного воздействие: экономический, локальный.
15. Сервис как разновидность социальной системы. Влияние научных исследований в смежных областях научного знания.
16. Выбор направления научного исследования.
17. Информационный поиск путей решения проблемы.
18. План проведения научных исследований по поставленной проблеме.
19. Организация работы с научной литературой.
20. Обоснование темы научного исследования как первый этап исследовательской деятельности.
21. Актуальные направления междисциплинарных исследований в индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг.
22. Методологические подходы в исследованиях сервиса индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг.

Типовые задания для экзамена (УК-1, УК-6)

1. Соотнесите понятия и их определения

- | | |
|--------------|--|
| 1. Состав | А) Отношения между элементами в системе, необходимые и достаточные для того, чтобы сист |
| 2. Структура | Б) Полная (необходимая и достаточная) совокупность элементов системы, взятая вне ее структ |
| 3. Функции | В) Это то, чего система должна достигнуть на основе своего функционирования |
| 4. Цель | Г) Способы достижения цели, основанные на целесообразных свойствах системы |
2. Заполните таблицу по теме исследования магистерской диссертации:

| | |
|--------------------------|---------|
| Уровни научного познания | Задача: |
| исследования объекта | Задача: |
| систематизация знаний | |
| Теоретический | |
| Эмпирический | |

3. Составить план проведения и разработать структуру научноисследовательской работы по (зад

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

| Оценка | Компетенции | Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата) |
|-----------------------|-------------|---|
| «отлично» | УК-1 | Демонстрирует достаточный уровень знаний для разработки стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и других современных междисциплинарных подходов; хорошо обосновывает выбор темы исследований на основе анализа явлений и процессов в конкретной области научного знания. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком. |
| | УК-6 | Умеет выбирать критерии оценки саморазвития, результатов обучения и общения; на основе самооценки по выбранным критериям хорошо определяет способы совершенствования собственной деятельности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком. |
| «хорошо» | УК-1 | Может разрабатывать стратегии для решения проблемной ситуации на основе системного и других современных междисциплинарных подходов; обосновывает выбор темы исследований на основе анализа явлений и процессов в конкретной области научного знания. |
| | УК-6 | На хорошем уровне владеет методами оценки саморазвития, результатов обучения и общения; неуверенно определяет способы совершенствования собственной деятельности |
| «удовлетворительно» | УК-1 | Демонстрирует базовый уровень знаний для разработки стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и других подходов; неуверенно обосновывает выбор темы исследований на основе анализа явлений и процессов в конкретной области научного знания. |
| | УК-6 | Не в полном объеме выбирает критерии оценки саморазвития, результатов обучения и общения; неуверенно определяет способы совершенствования собственной деятельности. |
| «неудовлетворительно» | УК-1 | Демонстрирует не достаточный уровень знаний разработки стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и других современных междисциплинарных подходов; хорошо обосновывает выбор темы исследований на основе анализа явлений и процессов в конкретной области научного знания. |
| | УК-6 | Не умеет выбирать критерии оценки саморазвития, результатов обучения и общения; неуверенно определяет способы совершенствования собственной деятельности. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. |

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;

- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Беляев В. И. Магистерская диссертация: методы и организация исследований, оформление и защита : учебное пособие. - 2-е изд., перераб.. - Москва: КНОРУС, 2020. - 261, [1] с.
2. Емельянова И. Н. Основы научной деятельности студента. Магистерская диссертация : Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/474288>
3. Кулаичев А.П. Методы и средства комплексного анализа данных : учеб. пособие. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М.: Форум, Инфра-М, 2014. - 512 с.
4. Мишин, В. М. Исследование систем управления : учебник для вузов. - 2022-03-26; Исследование систем управления. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 527 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81632.html>
5. Цыпин Г. М. Работа над диссертацией. Навигатор по "трассе" научного исследования : - Для вузов. - Москва: Юрайт, 2019. - 35 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/445665>
6. Шкляр М. Ф. Основы научных исследований : учебное пособие. - 7-е изд.. - Москва: Дашков и К°, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573356>

6.2 Дополнительная литература:

1. де, Боно Искусство думать: Латеральное мышление как способ решения сложных задач. - 2021-03-26; Искусство думать: Латеральное мышление как способ решения сложных задач. - Москва: Альпина Паблишер, 2019. - 176 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/82867.html>
2. Кармин, Галло Презентации в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений. - 2021-06-10; Презентации в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений. - Москва: Альпина Паблишер, 2019. - 256 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/86847.html>

3. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично : научно-популярное издание. - 4-е изд. - Минск: Попурри, 2015. - 416 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445064>
4. Абдалина, Л. В., Егорова, Л. Х., Уточкин, Н. А., Тенюшев, Б. И., Левчук, С. В., Кузина, А. А., Коваль, Н. А., Комаров, В. В. Развитие личности как субъекта деятельности : учебное пособие. - 2026-07-15; Развитие личности как субъекта деятельности. - Тамбов: Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина, 2019. - 155 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/109766.html>
5. Котюрова М.П., Баженова Е.А. Культура научной речи. Текст и его редактирование : учебное пособие. - Москва: Флинта, 2018. - 280 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765027961.html>
6. Кузнецов И. Н. Основы научных исследований : учебное пособие. - 5-е изд., перераб.. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 282 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573392>
7. Крахоткина, Е. В. Моделирование и визуализация экспериментальных данных : учебное пособие (лабораторный практикум). - Весь срок охраны авторского права; Моделирование и визуализация экспериментальных данных. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. - 125 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/92565.html>
8. Полтавский С.В., Комаров В.В. Ценностно-смысловой кризис середины жизни и преодоление его в процессе самопознания : монография. - Тамбов, 2009. - 151 с.
9. Скибицкий Э. Г., Китова Е. Т. Научные коммуникации : Учебное пособие для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 204 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/474872>
10. Спиридонов В. Ф. Психология мышления. Решение задач и проблем : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 323 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/469100>
11. Уваров Е.А. Психология изменяющегося человека : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2013. - 180 с.

6.3 Иные источники:

1. Национальный открытый университет «ИНТУИТ» - <http://intuit.ru/>
2. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>
3. Geek Brains - <http://geekbrains.ru/>
4. 8. Архив научных журналов зарубежных издательств - <http://arch.neicon.ru>
5. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
6. Библиотека портала - http://www.edu.ru/index.php?page_id=242
7. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
8. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>
9. Журнал «Вопросы образования» - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
10. Журнал Вопросы психологии - <http://www.voppsy.ru/>
11. Журнал «Известия Российской академии наук. Теория и системы управления» - <http://www.maik.ru/ru/journal/teorsist/>
12. Сервер Министерства образования и науки РФ - <http://www.informika.ru/text/index.html>
13. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

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

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 10

7-Zip 9.20

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>

2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

3. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.