

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**СОЦИАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

43.03.01 «Сервис»

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

«Креативные индустрии»

---

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Социальные исследования в сфере сервиса  
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства  
№ 8 от 15.02.2024 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка .....	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
2.	Структура дисциплины .....	5
3.	Содержание дисциплины .....	5
4.	Образовательные технологии .....	6
5.	Оценка планируемых результатов обучения .....	8
5.1	Система оценивания .....	8
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине .....	8
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	9
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	10
6.1	Список источников и литературы .....	10
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ...	11
6.3	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	11
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	11
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	11
9.	Методические материалы .....	12
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	12
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	16
9.3	Иные материалы .....	18
	Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	20

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование представления об основных методологических проблемах в туризме, приобретение знаний о наиболее значимых теоретических школах в социологии, развитие навыков аналитического чтения и интерпретации текстов, формирование умений, связанных с применением социологических концепций для интерпретации эмпирических данных в сфере сервиса креативных индустрий.

Задачи дисциплины:

- знакомство с основными методами проведения социальных исследований;
- формирование практических навыков участия в проведении социальных исследований, социального мониторинга;
- дать представление о количественных и качественных исследованиях в креативных индустриях;
- обучить студентов читать и анализировать отчеты об эмпирических исследованиях.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-4 - Применяет технологии сервиса в креативной экономике	ПК-4.1- Владеет навыками сервисного обеспечения мероприятий в индустриях креативной экономики	Знать: основные статистические методы, используемые в социальных исследованиях. Уметь: определять тип, размер и ошибку выборки; уметь определять и использовать наиболее эффективные методы сбора информации для решения конкретной проблемы; Владеть: разработки программы социального исследования.
	ПК-4.2 - Осуществляет анализ качества сервисных процедур и из соответствия стратегическим и проектным задачам объекта креативных индустрий	Знать: основные статистические методы, используемые в социальных исследованиях в рамках взаимодействия с туристами и работы в конкурентном поле. Уметь: уметь определять и использовать наиболее эффективные методы сбора информации для решения конкретной проблемы или задачи в сервисе и креативных индустриях Владеть: разработки программы социального исследования

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Социальные исследования в сфере сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Менеджмент, Документационное обеспечение сервиса креативных индустрий, Ознакомительная практика.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Анализ данных в сервисе креативных индустрий, Психология креативного мышления и современная реклама, Управление рисками креативных индустрий, Креативные коммуникативные технологии в социально-культурной деятельности, Сервис туристских пространств, Социальная эффективность в креативных индустриях, Внутрикorporативное управление.

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3	Лекции	18
3	Семинары	38
Всего:		56

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 86 академических часа(ов).

## 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Организация социального исследования в сервисе креативных индустрий	Структура исследования. Фундаментальные, прикладные; теоретические; эмпирические; дескриптивные, объяснительные; количественные, качественные моно- и массовые исследования в туризме. Специфика исследований в теории и практике сервиса креативных индустрий, Метод, методика, методология, процедура исследований. Фазы научного исследования в сервисе креативных индустрий, классификация видов исследования, особенности использования различных видов исследования в сервисе креативных индустрий. Разработка программы исследования, проблемная ситуация исследования в области сервиса креативных индустрий, определение цели и задачи исследования, определение предмета и объекта исследования. Понятие и виды опросов. Анкета. Классификация вопросов в анкете. Композиция и структура анкеты. Понятие социометрия. Социометрические индексы. Социограмма и социоматрица. Техника опроса экспертов. Применение интервью в сервисе креативных индустрий, достоинства и недостатки метода интервью, процедура интервью: выбор объекта, определение места и времени интервью, запись ответов и оформление. Классификация интервью. Функции интервьюера, способы регистрации

		данных.
2	Программа исследований	Программа исследований. Понятие методологии. Основные функции. Методологический и методический разделы программы. Цель, задачи, гипотеза исследования. Проблема исследования. Гносеологическая сторона проблемы исследования. Виды социальных исследований.
3	Количественные и качественные исследования. Социальное измерение	Методы сбора данных в социальных исследованиях. Проектирование исследования. Генеральная совокупность и выборка исследования. Совокупность количественных и качественных исследований в сервисе креативных индустрий. Понятие измерения и представление результатов социологического измерения.
4	Метод опросов в сервисе креативных индустрий	Структурированное интервью, анкетный опрос. Автоматизированный комплекс САП. Формы анкетного опроса и их эффективность. Типы и виды вопросов. Требования, предъявляемые к вопросам в анкете. Проверка вопросов. Структура анкеты. Кодирование данных и правила ввода их в статистические пакеты
5	Социальные переменные и их измерение	Понятие переменной. Типы статистических шкал (интервальная, относительная, порядковая, номинальная). Обоснованность и надежность измерений и независимость выборок. Вероятность ошибки. Меры центральной тенденции. Вариационный размах. Нормированное распределение.
6	Использование мер связи, предсказание и оценивание, определение значимости различий между статистическими показателями	Меры связи между статистическими показателями. Коэффициенты корреляции Спирмена, Пирсона. Другие меры связи и их интерпретация. Предсказание и оценивание. Задача оценивания Y по X. Однофакторный дисперсионный анализ. Цели дисперсионного анализа. Метод главных компонент. Факторный анализ как метод редукции данных. Кластерный анализ. Основная цель и область применения кластерного анализа.
7	Качественные методы исследования в сервисе креативных индустрий	Включенное наблюдение, глубинное интервью. Анализ документов. Использование Интернета для получения информации. Фокус-группа: история, организация. Задачи модератора, правила проведения. Транскрибирование.
8	Проектирование научного и квалификационного отчетов на примере собственных эмпирических исследований	Примеры обработки данных и написания научного отчета и квалификационной работы с одновременным использованием статистических пакетов, электронных таблиц Excel и текстового редактора Word. Возможности и ограничения компьютерных методов обработки данных

#### 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
-------	----------------------	----------------------	----------------------------

1	Организация социального исследования в сервисе креативных индустрий	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Программа исследований	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Количественные и качественные исследования. Социальное измерение	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Метод опросов в сервисе креативных индустрий	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Социальные переменные и их измерение	Лекция 5. Семинар 5. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6	Использование мер связи, предсказание и оценивание, определение значимости различий между статистическими показателями	Лекция 6 Семинар 6. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
7	Качественные методы исследования в сервисе креативных индустрий	Лекция 7. Семинар 7. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
8	Проектирование научного и квалификационного отчетов на примере собственных эмпирических исследований	Лекция 8. Семинар 8. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;

- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	30 баллов
Промежуточная аттестация –зачёт		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

### 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».



Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### Вопросы для зачёта

1. Виды выборок в социальном исследовании. Расчет ошибки выборки
2. Основные методы социального исследования.
3. Измерение в социальном исследовании, типы шкал.
4. Интерфейс пакетов SPSS / Gretl
5. Табулирование данных социального исследования.
6. Представление результатов социального исследования в виде одномерных и многомерных таблиц.
7. Использование мер центральной тенденции в социальных исследованиях: мода медиана, среднее.
8. Расчет мер центральной тенденции.
9. Использование мер изменчивости в социальных исследованиях: размах, дисперсия, стандартное отклонение.
10. Расчет мер изменчивости.
11. Стандартизация данных социального исследования.
12. Использование мер связи. Коэффициент корреляции Спирмена. Другие меры связи и их интерпретация.
13. Предсказание и оценивание. Задача оценивания  $Y$  по  $X$ .
14. Расчет показателей уравнения регрессии.
15. Построение математических моделей по результатам социальных исследований.
16. Вычисление значимости различий между статистическими показателями. Доверительные интервалы, Т-критерий Стьюдента.
17. Кластерный анализ. Основная цель и область применения. Меры расстояния.
18. Кластерный анализ. Метод К средних.
19. Факторный анализ как метод редукции данных. Объединение переменных в один фактор.

20. Метод главных компонент. Выполнение примеров при помощи пакета SPSS/ Gretl.
21. Однофакторный дисперсионный анализ. Цели дисперсионного анализа. Зависимые и независимые переменные. Разбиение квадратов. Проверка значимости.
22. Возможности и ограничения компьютерных методов обработки данных.
23. Качественные методы исследования.
24. Метод включенного наблюдения.
25. Биографический метод исследования.
26. Кейс-стади как метод исследования в туризме.
27. Фокус-группа как метод исследования в туристической индустрии.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы**

#### Источники

##### Основные

Зотов, В. В. Социологические исследования в экономике и управлении : учебник для бакалавров / В. В. Зотов, М. П. Куркина. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 222 с. - ISBN 978-5-394-03619-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081787> (дата обращения: 24.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

##### Дополнительные

Кошлякова, М. О. Социологические методы исследования имиджа / М. О. Кошлякова. - Текст : электронный // Сервис Plus. - 2011. - №3. - С. 55-59. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365128>

Вебер, М. (2017). Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии. Общности. Экономическая социология, 18(1). С.13-27

Дэвис, К., & Мур, У. (2016). Некоторые принципы стратификации. Социология, (3), 3-7

#### Литература

##### Основная

Современные корпоративные стратегии и технологии в России : монография / И.Ю. Беляева, О.В. Данилова, Б.С. Батаева [и др.] ; под ред. И.Ю. Беляевой, О.В. Даниловой. – Москва : Финансовый ун-т, 2018. – 458 с. – ЭБС eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34872020>

Новиков А.М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Новиков, Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с. — 978- 5-397-00849-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8500.html>

##### Дополнительная

Михалева, М. Ю. Математическое моделирование и количественные методы исследований в менеджменте : учеб. пособие / М.Ю. Михалева, И.В. Орлова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. — 296 с. — (Высшее образование: Магистратура). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5b03f73021f562.03199866](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5b03f73021f562.03199866). - ISBN 978-5-9558-0607-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/948489> (дата обращения: 24.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

Коулман Д (2004) Экономическая социология с точки зрения теории рационального выбора, Экономическая социология, Т. 5(3). С. 35–44

Мейер Д., Роуэн Б. (2011) Институционализированные организации: формальная структура как миф и церемониал, Экономическая социология, Т. 12.(1). С. 43–67

## **6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

<http://www.isras.ru/jours.html> Тексты статей различных российских социологических журналов на сайте Института Социологии РАН

<http://ecsocman.hse.ru/> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [http:// csrjournal.com](http://csrjournal.com) – Международный деловой журнал «Устойчивый Бизнес»

[http:// accountability.org](http://accountability.org)– Сайт Института социальной и этической отчетности (Institute of Social and Ethical Accountability)

<http://www.accountability21.net> – Сайт Института по проблемам социальной и этической отчетности (Institute of Social and Ethical Accountability)

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org) – Сайт Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative, GRI)

<http://stakeholderresearch.com> – Сайт Ассоциации по исследованиям стейкхолдеров

<http://www.eurosif.org> – сайт Форума европейских социально ответственных инвестиций

<http://www.soc-otvet.ru> – сайт «Социальная ответственность бизнеса»

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

## **6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Grtel

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости

предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий**

Тема 1 Организация социального исследования в сервисе креативных индустрий

Вопросы и задания:

Структура исследования.

Фундаментальные, прикладные; теоретические; эмпирические; дескриптивные, объяснительные; количественные, качественные моно- и массовые исследования в туризме.

Специфика исследований в теории и практике сервиса креативных индустрий, Метод, методика, методология, процедура исследований.

Фазы научного исследования в сервисе креативных индустрий, классификация видов исследования, особенности использования различных видов исследования в туризме.

Разработка программы исследования, проблемная ситуация исследования в области туризма, определение цели и задачи исследования, определение предмета и объекта исследования.

Понятие и виды опросов.

Анкета. Классификация вопросов в анкете.

Композиция и структура анкеты.

Понятие социометрия. Социометрические индексы. Социограмма и социоматрица.

Техника опроса экспертов. Применение интервью в туризме, достоинства и недостатки метода интервью, процедура интервью: выбор объекта, определение места и времени интервью, запись ответов и оформление.

Классификация интервью. Функции интервьюера, способы регистрации данных.

## Литература

Современные корпоративные стратегии и технологии в России : монография / И.Ю. Беляева, О.В. Данилова, Б.С. Батаева [и др.] ; под ред. И.Ю. Беляевой, О.В. Даниловой. – Москва : Финансовый ун-т, 2018. – 458 с. – ЭБС eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34872020>

Новиков А.М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Новиков, Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с. — 978- 5-397-00849-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8500.html>

Тема 2 Программа исследований

Вопросы для обсуждения:

Программа исследований.

Понятие методологии. Основные функции.

Методологический и методический разделы программы.

Цель, задачи, гипотеза исследования. Проблема исследования.

Гносеологическая сторона проблемы исследования.

Виды социальных исследований

## Литература

Современные корпоративные стратегии и технологии в России : монография / И.Ю. Беляева, О.В. Данилова, Б.С. Батаева [и др.] ; под ред. И.Ю. Беляевой, О.В. Даниловой. – Москва : Финансовый ун-т, 2018. – 458 с. – ЭБС eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34872020>

Новиков А.М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Новиков, Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с. — 978- 5-397-00849-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8500.html>

Тема 3 Количественные и качественные исследования. Социальное измерение

Вопросы для обсуждения:

Методы сбора данных в социальных исследованиях.

Проектирование исследования.

Генеральная совокупность и выборка исследования.

Совокупность количественных и качественных исследований в сервисе креативных индустрий.

Понятие измерения и представление результатов социологического измерения

## Литература

Современные корпоративные стратегии и технологии в России : монография / И.Ю. Беляева, О.В. Данилова, Б.С. Батаева [и др.] ; под ред. И.Ю. Беляевой, О.В. Даниловой. – Москва : Финансовый ун-т, 2018. – 458 с. – ЭБС eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34872020>

Новиков А.М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Новиков, Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с. — 978- 5-397-00849-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8500.html>

## Тема 4 Метод опросов в сервисе креативных индустрий

Вопросы для обсуждения:

Структурированное интервью, анкетный опрос.

Автоматизированный комплекс САП.

Формы анкетного опроса и их эффективность.

Типы и виды вопросов.

Требования, предъявляемые к вопросам в анкете. Проверка вопросов.

Структура анкеты. Кодирование данных и правила ввода их в статистические пакеты

## Литература

Современные корпоративные стратегии и технологии в России : монография / И.Ю. Беляева, О.В. Данилова, Б.С. Батаева [и др.] ; под ред. И.Ю. Беляевой, О.В. Даниловой. – Москва : Финансовый ун-т, 2018. – 458 с. – ЭБС eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34872020>

Новиков А.М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Новиков, Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с. — 978- 5-397-00849-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8500.html>

## Тема 5 Социальные переменные и их измерение

Вопросы для обсуждения:

Понятие переменной.

Типы статистических шкал (интервальная, относительная, порядковая, номинальная).

Обоснованность и надежность измерений и независимость выборок.

Вероятность ошибки.

Меры центральной тенденции.

Вариационный размах.

Нормированное распределение.

## Литература

Современные корпоративные стратегии и технологии в России : монография / И.Ю. Беляева, О.В. Данилова, Б.С. Батаева [и др.] ; под ред. И.Ю. Беляевой, О.В. Даниловой. – Москва : Финансовый ун-т, 2018. – 458 с. – ЭБС eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34872020>

Новиков А.М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Новиков, Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с. — 978- 5-397-00849-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8500.html>

Тема 6 Использование мер связи, предсказание и оценивание, определение значимости различий между статистическими показателями

Вопросы для обсуждения:

Меры связи между статистическими показателями.

Коэффициенты корреляции Спирмена, Пирсона.

Другие меры связи и их интерпретация. Предсказание и оценивание.

Задача оценивания  $Y$  по  $X$ . Однофакторный дисперсионный анализ.  
 Цели дисперсионного анализа.  
 Метод главных компонент. Факторный анализ как метод редукции данных.  
 Кластерный анализ. Основная цель и область применения кластерного анализа

#### Литература

Современные корпоративные стратегии и технологии в России : монография / И.Ю. Беляева, О.В. Данилова, Б.С. Батаева [и др.] ; под ред. И.Ю. Беляевой, О.В. Даниловой. – Москва : Финансовый ун-т, 2018. – 458 с. – ЭБС eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34872020>

Новиков А.М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Новиков, Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с. — 978- 5-397-00849-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8500.html>

Тема 7 Качественные методы исследования в сервисе креативных индустрий

Вопросы для обсуждения:

Включенное наблюдение, глубинное интервью.

Анализ документов.

Использование Интернета для получения информации.

Фокус-группа: история, организация. Задачи модератора, правила проведения.

Транскрибирование.

#### Литература

Современные корпоративные стратегии и технологии в России : монография / И.Ю. Беляева, О.В. Данилова, Б.С. Батаева [и др.] ; под ред. И.Ю. Беляевой, О.В. Даниловой. – Москва : Финансовый ун-т, 2018. – 458 с. – ЭБС eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34872020>

Новиков А.М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Новиков, Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с. — 978- 5-397-00849-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8500.html>

Тема 8 Проектирование научного и квалификационного отчетов на примере собственных эмпирических исследований

Вопросы для обсуждения:

Примеры обработки данных и написания научного отчета и квалификационной работы с одновременным использованием статистических пакетов, электронных таблиц Excel и текстового редактора Word.

Возможности и ограничения компьютерных методов обработки данных

#### Литература

Современные корпоративные стратегии и технологии в России : монография / И.Ю. Беляева, О.В. Данилова, Б.С. Батаева [и др.] ; под ред. И.Ю. Беляевой, О.В. Даниловой. – Москва : Финансовый ун-т, 2018. – 458 с. – ЭБС eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34872020>

Новиков А.М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Новиков, Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с. — 978- 5-397-00849-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8500.html>

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

## 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется так же как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

### Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение



обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

#### **Задания, выполняются на основе эмпирических данных**

1. Систематизация первичных данных и характеристика объекта (методом сводки, группировки, классификации).
2. Особенности использования метода включенного наблюдения в туризме.
3. Использование стандартизированного наблюдения в сервисе креативных индустрий.
4. Графоаналитические методы исследования объекта сервиса креативных индустрий.
5. Метод цепной подстановки в исследование объекта сервиса креативных индустрий.
6. Методы абсолютных разниц в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.
7. Метод корреляционного анализа в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.
8. Метод регрессионного анализа в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.
9. Использование абсолютных показателей при проведении исследований объекта сервиса креативных индустрий.
10. Использование относительных величин при проведении исследований объекта сервиса креативных индустрий.
11. Анализ показателей динамики при проведении исследований объекта сервиса креативных индустрий.
12. Использование средних величин при проведении исследований объекта сервиса креативных индустрий.
13. Использование показателей вариации при проведении исследований объекта сервиса креативных индустрий.
14. Использование вариаций в анализе взаимосвязей в сервисе креативных индустрий.
15. Методы изучения качественных признаков при проведении исследований сервиса креативных индустрий.
16. Ранжирование при проведении исследований объекта сервиса креативных индустрий.
17. Методы укрупнения интервалов в исследовании динамики социальных процессов.
18. Метод скользящей средней в исследовании динамики социальных процессов.
19. Использование исторического метода в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.

20. Использование метода анкетирования в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.

21. Использование метода тестирования в исследовании объекта туристического сервиса креативных индустрий.

22. Использование когнитивного метода в исследованиях проблем сервиса креативных индустрий.

23. Использование экспертных методов в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.

24. Использование визуальных методов в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.

25. Использование метода глубинного интервью в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.

26. Использование количественного контент-анализа в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.

27. Использование контент-анализа в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.

28. Стратегия кейс-стадии в туристском исследовании.

29. Использование метода фокус – группы в исследовании объекта.

30. Использование метода биографического интервью в сервисе креативных индустрий.

31. Использование метода стандартизированного интервью.

32. Использование метода интервью.

33. Использование метода эксперимента в исследовании объекта сервиса креативных индустрий.

34. Психологические методы в сервисе креативных индустрий.

35. Социально-экономические методы в сервисе креативных индустрий

### 9.3 Иные материалы

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Понятия «методология» и «методика» в научном познании.
2. Предмет и уровни социального исследования.
3. Социологические модели объяснения человека и общества.
4. Алгоритм определения исследовательской проблемы.
5. Категориальный аппарат и методологическая схема прикладного социологического исследования.
6. Классические социальные парадигмы социального порядка и конфликта.
7. Субъективистские и объективистские классические социальные теории.
8. Неклассическая социология.
9. Современные социальные теории социального порядка и конфликта.
10. Современные объективистские и субъективистские социальные теории.
11. Методологический раздел программы социологического исследования.
12. Понятие и правила построения гипотезы социологического исследования.
13. Стратегии прикладного социологического исследования.
14. Методический раздел программы социологического исследования.
15. Генеральная и выборочная совокупность исследования. Виды выборки.
16. Инструментарий социологического исследования. Критерии проверки его готовности.
17. Общенаучные методы познания.
18. Количественные методы сбора социальной информации.
19. Социологический опрос.
20. Качественные методы сбора социальной информации.
21. Управленческие методы сбора социальной информации.
22. Социально-психологические методы сбора социальной информации

23. Общие принципы обработки социологических данных.
24. Элементарные методы математической обработки социологических данных.
25. Графические методы презентации социологических данных.
26. Виды интерпретации социологических данных.
27. Правила анализа и построения выводов в прикладном социологическом исследовании.
28. Этапы прикладного социологического исследования.
29. Организация социологического исследования в школе.
30. Этические нормы взаимодействия исследователя с респондентами.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины – формирование представления об основных методологических проблемах в туризме, приобретение знаний о наиболее значимых теоретических школах в социологии, развитие навыков аналитического чтения и интерпретации текстов, формирование умений, связанных с применением социологических концепций для интерпретации эмпирических данных в сфере сервиса креативных индустрий.

Задачи дисциплины:

- знакомство с основными методами проведения социальных исследований;
- формирование практических навыков участия в проведении социальных исследований, социального мониторинга;
- дать представление о количественных и качественных исследованиях в креативных индустриях;
- обучить студентов читать и анализировать отчеты об эмпирических исследованиях.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-4.1- Владеет навыками сервисного обеспечения мероприятий в индустриях креативной экономики

ПК-4.2 - Осуществляет анализ качества сервисных процедур и их соответствия стратегическим и проектным задачам объекта креативных индустрий

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: основные статистические методы, используемые в социальных исследованиях.

Уметь: определять тип, размер и ошибку выборки; уметь определять и использовать наиболее эффективные методы сбора информации для решения конкретной проблемы;

Владеть: разработки программы социального исследования.

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачёта.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы.