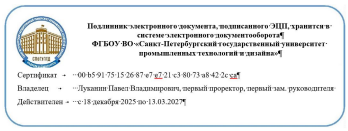
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.03 Методы исследовательской деятельности

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
5	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
Итого	УП	17	34	56,75	0,25	3	
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: сформировать у обучающихся систему знаний и умений для самостоятельного проведения прикладных исследований в сфере гостиничного сервиса, а также для грамотного использования их результатов при принятии управленческих решений.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Сформировать системное понимание логики и этапов проведения научного исследования в сфере гостиничного сервиса.
2. Научить грамотно определять проблему, цели и задачи исследования применительно к реальным ситуациям в гостиничном бизнесе.
3. Развить умение работать с научной литературой, нормативными документами и отраслевыми данными, критически оценивая информацию.
4. Обучить выбору адекватных методов сбора и обработки информации для изучения качества услуг, спроса и работы персонала.
5. Привить навыки анализа и интерпретации полученных данных для выявления резервов повышения эффективности гостиничного предприятия.
6. Научить формулировать обоснованные выводы и разрабатывать практические рекомендации по улучшению гостиничных услуг.
7. Сформировать готовность к оформлению результатов исследования в виде отчётов, аналитических записок и курсовых работ по установленным требованиям.
8. Развить способность представлять и защищать результаты своей исследовательской работы перед разной аудиторией.
9. Заложить основы для дальнейшего применения исследовательских умений в выпускной квалификационной работе и последующей профессиональной деятельности.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-7: Способен применять различные методы исследований для анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства, общественного питания и их подразделений
Знать: классификацию и содержание основных количественных и качественных методов исследования; алгоритмы сбора, верификации и первичной обработки данных о деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания; критерии выбора метода исследования в зависимости от объекта и типа анализируемых бизнес-процессов.
Уметь: формулировать цель и задачи исследования, выбирать адекватные методы для диагностики операционной, сервисной и финансовой деятельности подразделений предприятий сферы гостеприимства; разрабатывать инструментарий для сбора первичных данных; применять методы математической и статистической обработки результатов для выявления трендов, узких мест и точек роста в работе гостиничных и ресторанных служб.
Владеть: навыками проведения прикладных исследований; способностью интерпретировать полученные данные и готовить аналитические отчеты с выводами и рекомендациями для руководителей подразделений; инструментарием оценки эффективности предлагаемых изменений на основе результатов исследовательской деятельности.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы научного познания в гостиничном деле	5				С
Тема 1. Наука и её роль в развитии гостиничного сервиса.		2	4	5	
Тема 2. Классификация методов сбора данных.		2	4	5	
Тема 3. Этапы исследовательского процесса.		2	4	5	
Раздел 2. Инструментарий и практика сбора информации					О,С
Тема 4. Разработка инструментов для сбора мнений.		2	4	5	
Тема 5. Работа с внутренними и внешними источниками данных.		2	4	5	
Тема 6. Наблюдение и экспериментальные приёмы.		2	4	5	
Раздел 3. Анализ, выводы и применение результатов					О
Тема 7. Первичная обработка и группировка данных		2	4	5	
Тема 8. Интерпретация полученных сведений и формулировка заключений.		2	4	5	
Тема 9. Оформление итогов исследования и внедрение предложений.		1	2	16,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		51,25		56,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-7	Способность применить методы сбора и обработки информации для анализа рыночной ситуации в гостиничном деле.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Определил проблему и цель исследования в сфере гостиничного дела. Выбрал и описал методы сбора и обработки данных. Составил план проведения исследовательской работы. Представил результаты анализа информации в виде текста или таблицы. Сделал выводы по итогам исследования. Оформил работу согласно установленным требованиям.	
Не зачтено	Невыполнение одного или нескольких обязательных заданий. Наличие двух и более грубых ошибок в постановке исследовательских задач или выборе методов. Неспособность пояснить ход собственного исследования на защите. Переписывание чужих материалов без ссылок на источники. Пропуск более 25% практических занятий без уважительной причины.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 5	
1	Понятие и сущность научного исследования в сфере гостеприимства.
2	Классификация методов сбора первичной информации.
3	Наблюдение как метод: виды и этапы проведения в гостинице.
4	Анкетирование гостей: правила составления вопросов и шкал.
5	Интервьюирование персонала и постояльцев: техника ведения.
6	Эксперимент в гостиничном деле: цели и условия проведения.

7	Методы обработки статистических данных о загрузке отеля.
8	Анализ документов в управлении гостиничным предприятием.
9	Метод экспертных оценок для определения качества услуг.
10	Этапы подготовки и написания академического текста (статьи, отчета).
11	Правила цитирования и составления списка использованных источников.
12	Критерии качества исследования: достоверность и обоснованность.
13	Сравнительный анализ конкурентов: сбор и интерпретация данных.
14	Методы изучения удовлетворенности потребителей гостиничных услуг.
15	Как использовать результаты исследований для повышения качества гостиничных услуг?

6.3.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрены

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1. Аудит гостевого впечатления

Проведите скрытое наблюдение в городской гостинице в роли обычного посетителя. Зафиксируйте временные затраты на поселение, состояние общественных зон и действия персонала при обращении гостя. На основе записей составьте перечень «точек сбоя» в обслуживании и предложите три способа устранения каждой из них с использованием хронометража.

Задание 2. Анализ отзывов как текстового массива

Соберите пятьдесят отзывов о загородном отеле с открытых интернет-площадок за последний месяц. Проведите контент-анализ, выделив повторяющиеся смысловые единицы. Разделите все высказывания на категории «комфорт», «питание», «персонал» и «чистота». Постройте диаграмму частотности проблем и напишите заключение о самой слабой зоне отеля.

Задание 3. Эксперимент с изменением сервисной процедуры

Выберите одну стандартную процедуру при заселении, например приветственный напиток или заполнение анкеты. Предложите два альтернативных варианта её проведения. В течение трёх дней протестируйте каждый вариант на разных группах гостей, фиксируя время выполнения и вербальную реакцию. Сравните результаты и определите, какой вариант дает наибольшую экономию времени без потери качества.

Задание 4. Оценка конкурентной среды методом тайного гостя

Разработайте оценочный лист из десяти пунктов для сравнения двух гостиниц одинаковой звездности. Посетите их с интервалом в один день, оценивая запах в холле, скорость ответа на вопрос о завтраке, внешний вид горничной и наличие информации о пожарной безопасности. На основе баллов подготовьте сравнительную таблицу и рекомендации для улучшения вашей собственной программы обучения.

Задание 5. Разработка опросника и пилотажное исследование

Составьте анкету из пятнадцати закрытых вопросов для выявления предпочтений деловых путешественников при выборе номера. Проведите опрос среди двадцати сотрудников ближайших офисов в обеденный перерыв. Обработайте ответы вручную, рассчитав долю каждого варианта в процентах. По итогам пилотажа переформулируйте два вопроса, вызвавших затруднения, и объясните причину правки.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Ислам, Румин, Пьер-Ив, Андро, Стефано, ДеллаВинье, Мэтью, Генцкоу, Лиза, Джордж, Бамбанг, Харимурти, Итан, Каплан, Джонатан, Леви, Зиад, Маджед, Эдетаен, Оджо, Мария, Петрова, Риккардо, Пульизи, Джесс, Шапиро, Джеймс, Снайдер-мл., Джозеф, Стиглиц, Давид, Стрёмберг, Джоэл, Вальдфогель, Румин, Ислам, Гутман, Т.	Информация и общественное мнение: От репортажа в СМИ к реальным переменам	Москва: Альпина Паблишер	2019	https://www.iprbookshop.ru/82864.html
Ларина А. В., Смирнов А. В.	Введение в коммуникационные специальности: Информация. Коммуникация. Маркетинг.	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2025	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20259580
Могилев А., Листрова Л.	Информация и информационные процессы. Социальная информатика.	Санкт-Петербург: БХВ-Петербург	2006	http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=18486
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Шестак, Н. В., Чмыхова, Е. В.	Научно-исследовательская деятельность в вузе (Основные понятия, этапы, требования)	Москва: Современная гуманитарная академия	2007	http://www.iprbookshop.ru/16935.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (https://elibrary.ru)
справочная правовая система КонсультантПлюс (https://www.consultant.ru)
справочная правовая система Гарант (https://www.garant.ru)

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска