Аннотация рабочей программы дисциплины

**«***Методология и методы исследований в сфере услуг»*

Направление подготовки

*38.04.06 Торговое дело (уровень магистр)*

Рабочая программа учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению *38.04.06 Торговое дело (уровень магистр)*

1. **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина «Методология и методы исследований в сфере услуг» относится к дисциплинам по выбору учебного плана подготовки магистров по направлению 38.04.06 Торговое дело магистерской программы "Стратегии и инновации в коммерции" и рекомендуется к изучению в 1 семестре Б1.Б.4.

1. **Цель и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины:**

Цель дисциплины является получение студентами, обучающимися по направлению 38.04..06 Торговое дело магистерской программы "Стратегии и инновации в коммерции", необходимых знаний, умений и навыков в области активно развивающихся методов и моделей в сфере услуг и управления информационными потоками.

Задачи дисциплины:

сформировать понимание цели, задач и методов формирования, развития сферы услуг предприятия торговли;

выработать умение проводить внешний и внутренний аудит компании в сфере обслуживания потребителей;

выработать умение формировать комплекс логистических функций и операций в сфере услуг;

выработать умение выполнять анализ соответствия предпочтений клиентов в сфере обслуживания и предлагаемыми компанией набором услуг;

выработать представление о методах проектирования информационного обеспечения в сфере услуг в организациях торговли.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные методы исследований в сфере услуг;

- методологию исследования в области сфере услуг.

уметь:

- принимать решения по совершенствованию деятельности компании в сфере услуг;

- применять основные методы для оценки уровня обслуживания потребителей компании;

- формулировать требования к информационным системам, обеспечиваю-щим повышения качества работ;

- решать задачи, связанные с организацией логистического менеджмента в торговой компании.

владеть:

- приемами и навыками использования инструментария для исследования в сфере услуг).

1. **Формируемые компетенции:**

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции

ОК-4-способностью совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;

ОК-5- способностью к самостоятельному обучению новым методам исследования, к изменению научного и научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности;

ОПК-2 -готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-6 - способностью к исследованию, прогнозированию, моделированию и оценке конъюнктуры рынка и бизнес-технологий с использованием научных методов;

ПК-7 - способностью к исследованию прогрессивных направлений развития профессиональной деятельности в области коммерции, или маркетинга, или рекламы, или логистики, или товароведения, или экспертизы;

ПК-8 - способностью самостоятельно обрабатывать, интегрировать и представлять результаты научно-исследовательских работ;

ПК-12 - способностью организовывать и проводить образовательную деятельность в профессиональных образовательных организациях, образовательных организациях высшего образования и организациях дополнительного профессионального образования, в том числе с применением инновационных технологий.

**Содержание дисциплины:**

Тема 1. Введение в дисциплину. Теоретико-методологические основы бизнес-исследований в сфере услуг.

Тема 2. Принципы организации исследовательского проекта..

Тема 3. Определение уровня обслуживания потребителей.

Тема 4. Методология планирования и проектирования.

Тема 5. Методы исследований в сфере услуг.

Тема 6. Аналитический и синтетический методы в исследованиях.

Тема 7. Метод аналогии в научном исследовании.

**Разработчик :**

Профессор каф. Социальных и гуманитарных дисциплин д.ф.н., Поросенков Сергей Владимирович