

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

**МЕТОДЫ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ**  
Рабочая программа учебной дисциплины

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Находка 2018

Рабочая программа дисциплины «Методы научных исследований» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301)

Составитель:

Бойцова Т.М., д-р техн. наук, профессор, кафедра туризма и экологии, [boitsova\\_tm@mail.ru](mailto:boitsova_tm@mail.ru), Шумейко М.В. канд.фил.наук. доцент кафедры ГИД

Утверждена на заседании кафедры ГИД от 28.04.2018 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины является на базе теоретико-практических знаний обеспечить принятия научно-обоснованных решений при выполнении профессиональных задач.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

1. формирование у будущих специалистов научного способа мышления и восприятия естественнонаучной картины мира, а также представления об основных составляющих процесса научных исследований и разработок;
2. приобретение комплекса знаний о методологии научного познания и творчества;
3. ознакомление с принципиальными основами планирования и организации научной работы по актуальным направлениям сервиса и туризма;
4. овладение навыками проведения социологических исследований;
5. приобретение навыков по обработке и интерпретации результатов научных исследований;
6. заложить теоретические основы и умения использования новых методов планирования, прогнозирования с целью обеспечения эффективной деятельности предприятия.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.03 «Гостиничное дело»	ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию	Знания:	теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта, клиентоориентированные модели поведения, методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения
			Умения:	творчески использовать средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни
			Владения:	навыками интеллектуального и профессионального саморазвития

## 3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Методы научных исследований» относится к математическому и естественнонаучному циклу, к дисциплинам по выбору учебного плана.

Для успешного освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Социология», «Философия», «Сервисология», «Основы туризма и

индустрии гостеприимства».

На компетенциях, формируемых дисциплиной «Методы научных исследований» базируются дисциплины «Технология и организация операторских и агентских услуг», «Технология и организация гостиничных услуг», «Технология и организация услуг питания», «Транспортное обеспечение в туризме», «Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности», «Организация санаторно-курортного дела», «Туристский и гостинично-ресторанный маркетинг», выполнение курсовой работы.

#### 4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
Б-ГД	ОФО	Б.1.ДВ.Е.01	3	3	43	17	17		9	65	Э	

#### 5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Роль науки в развитии общества	Лекция	2		5
		Практическое занятие	1	1	3
2	Теоретико-методологические основы туризма	Лекция	2		4
		Практическое занятие	1	1	3
3	Методы научного познания	Лекция	2		3
		Практическое занятие	1	1	3
4	Методы менеджмента и маркетинга в турбизнесе	Лекция	2		4
		Практическое занятие	1	1	4
5	Методы предпринимательской деятельности в сервисе и туризме	Лекция	2		3
		Практическое занятие	1	1	4
6	Методы финансово-экономической деятельности, используемые на предприятии сервиса и туризма	Лекция	2		4
		Практическое занятие	1	1	5
7	Научные исследования	Лекция	2		4

	творческой деятельности специалистов в туризме	<i>Практическое занятие</i>	1	1	3
8	Методики, используемые в международном туристском сотрудничестве	<i>Лекция</i>	2		3
		<i>Практическое занятие</i>	1	1	3
9	Методы научного прогнозирования в туризме	<i>Лекция</i>	2		3
		<i>Практическое занятие</i>	1	1	3

## 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

### Тема 1. Роль науки в развитии общества

Наука и ее роль в развитии общества. Роль дисциплины в формировании специалиста. Предмет и задачи дисциплины.

### Тема 2. Теоретико-методологические основы туризма

Основы турбизнеса. Методологические подходы к исследованиям туристической деятельности. Основы турбизнеса.

### Тема 3. Методы научного познания

Общая схема научного исследования. Классификация методов исследований и их характеристика. Требования, предъявляемые к научным методам.

### Тема 4. Методы менеджмента и маркетинга в турбизнесе

Проектные методы систем управления и менеджерского искусства в туризме. Методы определения рыночной стратегии турпредприятия и управленческие модели. Особенности маркетинговой деятельности, методы реализации турпродукта и специфические методы научных исследований, используемые в турбизнесе.

### Тема 5. Методы предпринимательской деятельности в сервисе и туризме

Методы определения экономических возможностей предприятия, выявления и исследования конкурентного преимущества. Маркетинговые исследования в турбизнесе. Методы, направленные на развитие турбизнеса.

### Тема 6. Методы финансово-экономической деятельности, используемые на предприятии сервиса и туризма

Методы оценки финансового состояния предприятия. Анализы финансовой деятельности турпредприятия. Методы внутреннего аудиторского контроля финансовой деятельности турпредприятия.

### Тема 7. Научные исследования творческой деятельности специалистов в туризме

Развитие творческой деятельности в туризме. Роль чувственного восприятия и представления в творческой деятельности специалистов турпредприятия. Творческое начало научных исследований в туризме. Особенности творческой деятельности менеджера в условиях рынка.

### Тема 8. Методики, используемые в международном туристском сотрудничестве

Принципы международного сотрудничества в туризме. Сущность принципов международного сотрудничества в туризме. Факторы, воздействующие на международное сотрудничество в туризме.

### Тема 9. Методы научного прогнозирования в туризме

Классификация прогнозов в турбизнесе. Методы прогнозирования. Перспективы развития турбизнеса

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### 6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Примерная тематика рефератов следующая:

1. Разработка методических подходов к оценке качества санаторно-курортных услуг.
2. Формирование единой концепции развития региона Дальнего Востока как туристского, курортного и делового центра.
3. Позиционирование регионального продукта Дальнего Востока в системе национального и международного турпродукта с учетом специализации.
4. Исследование спроса населения на туристские услуги.
5. Рынок туристских услуг: состояние и тенденции.
6. Стратегия развития рекреационных зон.
7. Выставочная деятельность и ее регулирование.

8. Развитие инфраструктуры туризма в г. Владивостоке.
9. Фестивали в городах России – привлекательный туристский продукт и эффективное средство продвижения регионов на внутренних и зарубежных туристских рынках.
10. Оценка социально-экономической эффективности внутреннего туризма региона (Приморский край).
11. Туристские ресурсы Приморского края.
12. Рекреационное использование особо охраняемых природных территорий Приморского края.
13. Экологический менеджмент в индустрии туризма и гостеприимства.
14. Рекреационные ресурсы городов России и пути их освоения.
15. Методология планирования развития туризма в регионе (Приморский край).
16. Паблик рилейшнз (PR) в развитии туризма.
17. Развитие сервисных услуг на транспорте.
18. Рекреационное зонирование Приморского края на основе рекреационных ресурсов.
19. Исследование спроса при разработке турпродукта как метод повышения эффективности деятельности предприятия.
20. Анализ клубной деятельности в г. Владивосток.
21. Обеспечение безопасности на предприятиях размещения.
22. Исследование деятельности службы приема и размещения (СпиР) в гостиничных предприятиях.
23. Оценка и создание базы данных объектов культурного наследия.
24. Спортивно-оздоровительный туризм на Дальнем Востоке: состояние и тенденции.
25. Экономико-географические особенности развития региона.
26. Роль персонала в создании положительного имиджа предприятия.
27. Научное обоснование создания единой туристско-рекреационной системы Приморья.
28. Сельский туризм: мировая практика и современный российский опыт.
29. Развитие туристской дестинации на основе сельского туризма.
30. Зарубежные модели развития сельского туризма.
31. Роль муниципальных образований в развитии туризма.
32. Управление региональным туристским комплексом на основе оценки и прогнозирования эффектов туризма.
33. Инновационные подходы к стратегическому управлению региональным туризмом.
34. Виртуальный туризм: проблемы становления и перспективы развития.
35. Региональные исследования природного и культурно-исторического рекреационного потенциала территории.
36. Туристско-рекреационный потенциал муниципальных образований Приморского края.
37. Региональные особенности туристского спроса.
38. Состояние и перспективы развития этнографического туризма в Приморском крае.
39. Обоснование концепции регионального туристского маркетинга.
40. Формирование системы статистического учета, обработки и анализа статистических данных по туризму.
41. Разработка систем и технологий обеспечения безопасности в туризме.
42. Прогнозирование и регулирование туристских потоков на основе наиболее эффективных моделей развития туризма и рекреационной сферы.

## **6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины**

1. Функции науки.
2. Объективные критерии научного исследования.
3. Структурные элементы науки и их характеристика.
4. Научные проблемы и их классификация.
5. Структура и классификации наук.
6. Процесс научного познания как объективная потребность специалиста.
7. Всеобщие методы познания.
8. Общенаучные методы познания.
9. Субъекты туристского рынка и методы их исследования.
10. Уровни познания: эмпирический, теоретический.
11. Основные источники информации в туризме: эволюция и характеристики.
12. Объекты и предметы исследования в туризме. Приведите примеры.
13. Методы оценки экономической эффективности научных исследований в туризме.
14. Методы оценки эффективности научных исследований в индустрии гостеприимства.
15. Назовите методы, используемые для изучения потребностей потребителей.
16. Что дает производителю услуг изучение потребностей потребителя?

17. Опишите приоритетные научные направления в сфере сервиса и туризма.
  18. Охарактеризуйте этапы любого научного исследования.
  19. Какие требования предъявляются к языку научного исследования (реферат, отчет, курсовая, дипломная работа, диссертация)?
  20. По каким критериям необходимо осуществлять выбор темы научного исследования?
  21. Опишите средства науки.
  22. Охарактеризуйте систему подготовки научных кадров в Российской Федерации. Место и роль высшего образования в этой системе.
  23. Опишите отечественные и зарубежные источники информации в сфере туризма и социально-культурного сервиса.
  24. Методы статистического наблюдения в туризме.
- Приведите примеры применения информационных технологий при обработке результатов экспериментов.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями.

### **8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств.

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **9.1 Основная литература**

1. Рузавин Г. И. Методология научного познания: учеб. пособие для студентов вузов / Г. И. Рузавин. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с.
2. Волков Б.С. Методология и методы психологического исследования: учеб. пособие [для студентов вузов] / Б. С. Волков, Н. В. Волкова ; [науч. ред. Б. С. Волков]. - 8-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2014. - 344 с.
3. Дунченко Н. И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: учеб. пособие для студентов вузов / Н. И. Дунченко, М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин. - 4-е изд. - Дашков и К\*, 2012. - 212 с.
4. Аттетков А. В. Методы оптимизации: учеб. пособие для студентов вузов / А. В. Аттетков, В. С. Зарубин, А. Н. Канатников. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2012. - 270 с.

### **9.2 Дополнительная литература**

1. Батулин В.К. Философия науки: учеб. пособие для студентов, аспирантов и преподавателей вузов / В.К. Батулин. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 303 с.
2. Основы научных исследований: учеб. пособие для студентов вузов / [авт.: Б. И. Герасимов, В. В. Дробышева, Н. В. Злобина и др.]. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. - 272 с. - (Высшее образование).
3. С. А. Петрова, И. А. Ясинская, Основы исследовательской деятельности (М.: ФОРУМ, 2010 [24.06.2014])
4. Бобылев С.Н. Устойчивое развитие: методология и методика измерения: учеб. пособие для студентов вузов / С.Н. Бобылев, Н.В. Зубаревич, С.В. Соловьева и др.; под ред. С.Н. Бобылева. – М.: Экономика, 2011. – 358 с.
5. Горшков М.К. Прикладная социология: методология и методы: учебное пособие для студентов вузов / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги; Ин-т социологии РАН. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 416 с.

6. Кукушкина В. В. Организация научно-исследовательской работы студентов: учебное пособие [для студентов-магистрантов, аспирантов, преподавателей вузов] / В. В. Кукушкина. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 265 с. - (Высшее образование).

### **9.3 Журналы**

Гостиничное дело;  
Гостиница и ресторан: бизнес и управление;  
Отель;  
Курортные ведомости;  
Курортное дело, туризм и рекреация;  
Ресторанные ведомости;  
Ресторанный бизнес;  
Ресторатор;  
Российская курортная газета;  
Вестник Национальной академии туризма;  
Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса;  
Вопросы туризмоведения;  
Турифо;  
Турист;  
Туризм и образование;  
Туризм и отдых;  
Туристский бизнес;  
Менеджмента качества;  
Стандарты и качество;  
Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии;  
Технико-технологические проблемы сервиса;  
Сервис plus.

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

### **10.1 Полнотекстовые базы данных**

Электронно-библиотечная система Юрайт: [http:// www.biblio-online.ru/](http://www.biblio-online.ru/);  
Электронно-библиотечная система РУКОНТ: [http:// www.rucont.ru/](http://www.rucont.ru/);  
Электронно-библиотечная система издательства: «Лань»: [http:// www.e.lanbook.com/](http://www.e.lanbook.com/);  
Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.ru: [http:// www.eLIBRARY.ru/](http://www.eLIBRARY.ru/).

### **10.2 Интернет-ресурсы**

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная туристская организация (UNWTO)  
[www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)  
[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации  
<http://www.gov.ru> – Сервер органов государственной власти РФ  
[www.pnb.rsl.ru](http://www.pnb.rsl.ru) – Российская Государственная Библиотека (ТГБ). г. Москва  
[www.nlr.ru](http://www.nlr.ru) – Российская национальная библиотека (РНБ)  
[www.dic.academic.ru](http://www.dic.academic.ru) – Словари и энциклопедии On-line  
[www.oreLrsLru](http://www.oreLrsLru) – Открытая Русская Электронная Библиотека РГБ (OREL)  
[www.terrus.Ru/begin.Shtml](http://www.terrus.Ru/begin.Shtml) – Территориальное устройство России  
[proiects.innovbusiness.ru/proiects](http://proiects.innovbusiness.ru/proiects), [www.icsti.su/rus](http://www.icsti.su/rus) [ten3/index.html](http://ten3/index.html) – портал  
информационной поддержки инноваций и бизнеса

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

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной видеоаппаратурой. Практические занятия проводятся в учебной лаборатории с использованием видео- и аудиоаппаратуры,

учебных наглядных пособий. Самостоятельная работа включает в себя работу в библиотеке и медиаклассе, проведение научных исследований для написания реферата.

## 12. Словарь основных терминов

**Агрегирование переменных** – применяется для синтеза результатов анализа. При этом исключаются несущественные по величине влияния факторы, а факторы однородного направления объединяются в комплексные, что позволяет сократить объем данных и упростить обоснование решения.

**Актуальная проблема** – важная, существенная проблема (задача, решение) для данного момента времени.

**Анализ** – функция управления, предназначенная для изучения, систематизации, обобщения и оценки достигнутых результатов. На основании данных анализа выявляются узкие места в деятельности организации, оцениваются конечные результаты производственной деятельности, обосновываются управленческие решения.

**Анализ организации** – изучение существующей организационной структуры с целью ее совершенствования, в процессе которого по каждому структурному подразделению выявляются его характеристики, недостатки и возможности по совершенствованию.

**Анализ спроса и потребления** – область экономических исследований, задачей которых является научное предвидение материальных потребностей членов общества и поиск оптимальных путей их удовлетворения. Важное направление анализа – исследование спроса и потребления однородных социальных групп, различающихся уровнем доходов, интересами, родом занятий, семейным положением и т.д.

**Анализ факторный** – выявление и классификация факторов, влияющих на эффективность изучаемого явления; один из разделов комплексного анализа хозяйственной деятельности. С помощью приемов А.ф. удастся установить, какой из факторов на самом деле оказывает решающее влияние на изучаемый показатель.

**Аналоговая модель** – модель, свойства которой определяются законами, аналогичными законам изучаемой системы.

**Аналогии метод** – общенаучный логический метод, с помощью которого на основе подобия, сходства предметов в каких-либо свойствах, признаках или отношениях формулируется предположение (прогноз) о наличии указанных свойств, признаков или отношений у явления, которое выступает объектом проектирования.

**Анкета** – опросный лист, содержащий ряд вопросов, расположенных в определенном порядке в соответствии с целью исследования, и субъективные ответы опрашиваемых. Различают анкеты открытого и закрытого типа.

**Анкетирование** – применение анкеты в качестве средства получения информации об изучаемом явлении.

**Априорная информация** – предварительные данные, используемые исследователем, при выработке решений. Их источником могут быть теоретические соображения (например, представление об отрицательной зависимости спроса от цены продукта в функции спроса), статистические исследования.

**Банк данных** – совокупность баз данных, объединенных общностью применения, а также программных и технических средств, обеспечивающих обновление, накопление, коррекцию и использование данных в системе.

**Ассоциации метод** – разработка с учетом накопленных знаний, подходов, которые позволяют серьезно видоизменить объект воздействия, т.е. затрагиваются не только формы, но и существенные содержательные элементы.

**Выборочные методы** – методы математической статистики, при которых статистические свойства совокупности каких-либо объектов изучаются на основе исследования свойств лишь части этой совокупности – объектов, отобранных беспристрастно случайным образом или по правилам, в конечном счете также сводящихся к случайному отбору.

**Гипотеза рабочая** – предварительное предположение об исследуемой проблеме. Гипотеза рабочая в управлении составляет этап исследования и используется в качестве метода проектирования стратегических целей.

**Гипотеза решения** – элемент процесса выработки решений, связывающий исходные данные и цели решения. Посредством гипотезы решения оцениваются теоретические возможности достижения цели.

**Достоверность информации** – соответствие принятого сообщения переданному.

**Имитационная модель** – модель, воспроизводящая поведение системы во времени, сохраняющая внутреннюю связь между элементами системы и отображающая зависимость выходов системы от входов. И.м. дает возможность получить сведения о состоянии процессов в определенные моменты времени и оценить характеристики системы.

**Инвариантность** – свойство объекта не изменяться при изменении условий, в которых он существует.

**Интегральный критерий** – критерий оптимальности, представляющий собой комбинацию

частных критериев в виде их суммы или произведения.

**Интеграция** – процесс объединения частей или элементов различных систем в целое для выполнения общих задач.

**Интервью** – беседа между интервьюером и экспертом, в ходе которой эксперт отвечает на поставленные ему вопросы. По форме вопросы делятся на открытые и закрытые.

К открытому относятся вопросы, на которые ответ может быть дан в любой форме по желанию самого эксперта. Закрытые вопросы бывают двух видов: представленные в форме, требующей одного из трех возможных ответов – «да», «нет», «не знаю»; представленные в форме возможных ответов, сформулированных в анкете, а эксперт должен выбрать один из ответов.

**Интерполирование** – прогнозирование изменений показателей во времени.

**Интерпретация** – изложение смысла, решения в иной форме, иными словами, не изменяющими его сущность.

**Информативность документа** – количество информации, которое извлекает из документа конкретный пользователь.

**Информационная ёмкость документа** – реальное количество информации, которое вложено в документ, определяемое подсчетом дескрипторов-слов и словосочетаний, имеющих определенный смысл в отличие от служебных слов.

**Информационный массив** – система определенных на научной основе параметров, факторов, комплексно характеризующих объект проектирования. Среди множества источников создания информационного массива можно выделить материалы социологических исследований, интервьюирования, анализ периодической печати, статистические данные.

**Информационная модель** – схема потоков информации, используемой в процессе управления, отображающая различные процедуры выполнения функций управления организацией (предприятием) и показывающая по каждой задаче связь входных и выходных документов и показателей.

**Информационная система** – система сбора, хранения, накопления, поиска и передачи данных, применяемых в системе управления.

**Классификация** – упорядоченное распределение элементов некоторого множества по каким-либо существенным признакам и отнесение их к тому или иному классу, подклассу, группе.

**Концепция** – совокупность понятий и связей между ними, определяющая основные направления развития и свойства какого-либо явления.

**Координационное решение** – это управление, представляющее собой инструмент, при помощи которого субъект координации определяет основания возникновения, изменения или прекращения согласованных действий объектов координации. Принятие координационных решений имеет ту особенность, что целеполагание протекает в нем как подпроцесс формирования социально значимой проблемной ситуации, в которой выделяется состояние согласованности, а выбор решающей альтернативы осуществляется на основе приоритета общего интереса.

**Критерий** – признак, на основании которого производится оценка (например, оценка качества системы, ее функционирования), сравнение альтернатив (т.е. эффективности различных решений), классификация объектов и явлений.

**Массив информации** – совокупность однородных записей (т.е. набор данных, характеризующих какой-либо объект управления, процесс и т.д.), рассматриваемых как одно целое и упорядоченных таким образом, что их описание (набор индексов) однозначно определяет положение каждого элемента и путь доступа к нему.

**Метод(ы)** – это пути и способы достижения целей и решения задач, наиболее актуальных в контексте данного социального проекта. В практике социального проектирования наиболее используемы следующие методы: метод матрицы идей, метод вживания в роль, метод аналогии, метод ассоциации, метод мозгового штурма, метод синектики.

**Методика** – это способ достижения цели; методика построения социального проекта – это определенным способом упорядоченная деятельность субъекта проектирования.

Микроэкономическая модель – модель, отражающая функционирование и структуру предприятия, объединения, организации.

**Моделирование** – метод исследования объектов познания с помощью их моделей. Моделью объекта считается его аналог (схема, структура, знаковая система). Моделирование (предметное, аналоговое<sup>^</sup> логико-математическое) связано с экспериментом, посредством которого прогнозируется поведение оригинала, его свойства, структура и функции на основе анализа свойств, структур и функций заместителя оригинала-модели.

**Модель** – 1) мысленно представляемая или материально реализованная система, которая, отображая и воспроизводя объект исследования, способна замещать его так, что ее изучение дает новую информацию об этом объекте; 2) копия или аналог изучаемого процесса, предмета или явления, отображающая существенные свойства моделируемого объекта, с точки зрения цели исследования.

**Модель черного ящика** – под «черным ящиком» понимается система, в которой исследователю доступна лишь входная и выходная информация этой системы, а внутреннее устройство неизвестно. Исследуя реакцию выходных параметров на изменение входных можно сделать ряд важных выводов о поведении системы. Этот подход нашел широкое применение при изучении систем, устройство которых либо неизвестно, либо слишком сложно.

**Мозгового штурма методика** – генерация идей с их равноправной конкуренцией и возможностью взаимного сопоставления. Нововведение (И.В. Бестужев-Лада) – операциональное определение – разновидность управленческого решения, в результате которого происходит существенное изменение того или иного процесса, явления технического, экономического, политического, социального или иного. Это определение дает возможность ввести данное понятие в контекст соотношения форм конкретизации предвидения и управления. По типу новшества нововведения подразделяются на две основные группы: материально-технические и социальные.

**Морфологический анализ** – экспертный метод изучения всех возможных комбинаций развития отдельных элементов исследуемой системы. Основан на полных и строгих классификациях объектов, явлений, свойств и параметров, позволяющих оценить возможные пути. М.а. применяется при прогнозировании сложных процессов для получения комплексной картины будущего развития.

**Наука управления производством** – совокупность знаний об управлении производством. Основная цель, которую преследует Н.У.П. – найти и исследовать объективные законы, объясняющие процессы управления и позволяющие предвидеть их развитие и эффективно использовать в практической деятельности человека.

**Научная организация труда (НОТ)** – процесс совершенствования и организации труда на основе достижений науки и техники, физиологии и гигиены труда.

**Научность управления** – степень использования в процессе управления производством достижений науки и техники.

**Научно-технический потенциал** – совокупность кадровых, материально-технических, информационных и организационных ресурсов, предназначенных для решения стоящих перед обществом задач научно-технического развития.

**Научно-технический прогресс** – взаимосвязанное поступательное развитие науки, техники и технологии производства и потребления.

**Неопределенность в системе** – ситуация, когда полностью или частично отсутствует информация о возможных состояниях системы и внешней среды, когда в системе возможны те или иные непредсказуемые события. Мерой Н. может быть энтропия, вероятность.

**Нормативно-правовое проектирование** – проектирование, включающее в себя выявление, осмысление и обоснование нормативных принципов социального порядка; проектирование социального порядка, основанного на нормативных предписаниях, выявление роли права в поддержании социального порядка, т.е. проектирование таких условий, которые снижают уровень социальной деструкции и дисфункционального нарушения социального порядка.

**Обработка данных** – процесс приведения данных к виду, необходимому для использования. О.Д. включает три вида операций: подбор входных данных, их обработку, получение и анализ выходных данных.

**Оптимизация** – процесс выработки оптимальных решений.

**Оптимум** – экстремальное значение функции или показателя, применяемого в качестве критерия оптимальности. Различают глобальный О. и локальный О. Г.О. отражает эффективность организации общественного производства с позиций интересов, присущих системе как целостному явлению, и интересов отдельных подсистем. Л.о. отражает оптимальность организации какого-либо звена (подсистемы) общественного производства. Л.о. должен быть согласован с Г.о. и подчинен ему как часть целому.

**Паспортизация объекта** – получение точных данных о системе, процессе или явлениях, описание их состояний, функционирования и развития.

**Планирование социальное** – научно обоснованное определение целей, показателей, заданий (сроков, темпов, пропорций) развития социальных процессов и основных средств их претворения в жизнь в интересах всего населения.

**Поведенческий (бихевиаристский) подход в менеджменте** – направление менеджмента, деятельности которого характерен перенос внимания на человека; основоположник этой школы – Элтон Мэйо, который в результате проведенного крупномасштабного исследования пришел к выводу, что производительность труда работников зависит от их отношения к работе и от социальных отношений в трудовом коллективе. Такой психологический подход к организации как социальному организму предполагал всемерный учет человеческого фактора, объектом управления провозглашались мотивация работников и взаимоотношения внутри малых групп.

**Предвидение** – трактуется в двух смыслах: а) как предсказание тех или иных событий; б) как предпочтительное знание о событиях и явлениях, которые существуют, но не зафиксированы в опыте. В самом общем смысле прогнозирование означает разработку прогноза

в виде формулирования вероятностного суждения о состоянии какого-либо явления в будущем. В узком значении прогнозирование означает специальное научное исследование перспектив развития какого-либо явления, преимущественно с количественными оценками и с указанием более или менее определенных сроков изменения этого явления.

**Проблемная ситуация** – не имеющее однозначного решения противоречие, отражающее реальное взаимодействие субъекта и его окружения, соотношение неблагоприятных обстоятельств и условий, в которых разворачивается деятельность человека или социальной группы.

**Прогнозирование** – 1) есть форма предвидения, выражающаяся в целеполагании, программировании и управлении планируемым процессом явления на основе выявленных параметров его возникновения, существования, устойчивых форм и тенденций развития, связана с предвидением направления развития явления в будущем посредством переноса на него представлений о том, как развивается явление в настоящем. Выражается в анализе прогнозного фона, формировании исходных прогнозных моделей, поисковых прогнозов, формировании нормативных прогнозных моделей, их оценке; 2) система научных исследований качественного и количественного характера, направленных на выяснение тенденций развития народного хозяйства или его частей (отраслей, регионов, предприятий и т.п.) и поиск оптимальных путей достижения целей этого развития. Прогнозирование применяется на стадии разработки планов и способствует выработке основных концепций на плановый период, а также оно играет определенную роль и на стадии осуществления плана, в оценке состояния дел и в поиске возможных и направлений дополнительных управленческих воздействий, предназначенных для ликвидации отклонений от намеченной планом траектории развития.

**Прогнозирование рынка** – оценка рыночного потенциала, основанная на исследовании (изучении и анализе) данных по вопросам, касающимся предложения и спроса товаров и услуг. Прогнозирование рынка как результат маркетинговых исследований является исходным пунктом организации производства именно той продукции, которая требуется рынку и найдет своего потребителя. Имеется различие в разработке прогнозов по отношению к рынкам товаров производственного назначения и широкого потребления. В первом случае прогнозы опираются на анализ фазы цикла, инвестиционной политики в отраслях, потребляющих данный товар, развития НТП в этих отраслях, формирование новых потребностей у потребителей и способы их удовлетворения. Прогнозы рынка товаров широкого потребления обычно базируются на данных опросов потребителей и продавцов. Основные методы проведения таких исследований – анкетирование.

**Программно-целевой метод** – совокупность приемов и способов согласования целей с ресурсами при помощи программы. Разработка программы состоит в построении дерева целей, дерева мероприятий, их реализации, определении ресурсов с учетом ограничений. Сравнение альтернативных вариантов программы по выбранному критерию оценки позволяет выбрать наилучший вариант.

**Проектирование социокультурное** – специфическая технология, представляющая собой конструктивную, творческую деятельность, сущность которой заключается в анализе проблем и выявлении причин их возникновения, выработке целей и задач, характеризующих желаемое состояние объекта (или сферы проектной деятельности), разработке путей и средств достижения поставленных целей. Социокультурное проектирование также может быть определено как специфическая социальная технология, предназначенная для решения проблем в условиях максимальной неопределенности задач и многофакторности их возможных решений.

**Ранжирование** – установление относительной значимости (важности, порядка предпочтений) исследуемых объектов, отдельных целей и подцелей при анализе дерева целей. Состоит в том, что каждому объекту или цели приписывается порядковый номер, устанавливающий ее относительную важность для достижения соответствующей цели более высокого уровня. Эта операция осуществляется на основе экспертных оценок.

**Рентабельность** – показатель экономической эффективности производства, характеризующий соотношение дохода и затрат за определенный период времени. Р. производства определяется как отношение балансовой прибыли к среднегодовой стоимости основных производственных фондов и нормируемых оборотных средств. Р. продукции рассчитывается как отношение прибыли от реализации продукции к ее себестоимости.

**Ретроспектива** – обращение к прошлому, рассмотрение минувших событий; взгляд в прошлое.

**Рынок** – сфера товарного обращения, где формируется спрос, предложения и цена на товары. Функционирование Р. подчинено двум основным законам: закону стоимости и закону спроса и предложения.

**Рынок покупателя (потребителя)** – ситуация на рынке, когда предложение превышает спрос и нет монополии производства товаров (услуг): Потребитель может выбирать товар (услуги) и отдать ему предпочтение по сравнению с другим.

**Рынок продавца (производителя)** – ситуация на рынке, когда спрос превышает предложение. В этом случае реализуются все товары (услуги), даже если они не соответствуют

запросам потребителей. Количеству отдается приоритет над качеством, конкуренция отсутствует.

**Сегментация рынка** – разделение рынка на отдельные сегменты по какому-либо признаку (страна, регион, отрасль, однородные группы потребителей, группы индивидуальных потребителей, выделенных по социальным признакам, платежеспособности, культуре и т.д.). Ср. позволяет более целенаправленно, концентрированно осуществлять маркетинговые мероприятия и является основой исследования рынков, планирования маркетинга, выработки стратегии и тактики поведения предприятия на рынке.

**Система** – 1) целостность, иерархически организованная множеством функций и соответствующих им управленческих действий по принятию решений и их реализации. Если функции представляют собой целеустремленные человеческие действия, а управление ими направлено > на достижение социально значимых действий, то их множество, организованное в целостность, представляет собой систему, существующую в обществе. В системе выделяют элемент и структуру. Под элементом обычно понимается объект, представляющий собой предел членения в рамках качества системы, под структурой – относительно устойчивый, упорядоченный способ связи элементов, придающий их взаимодействию целостный характер; 2) множество взаимодействующих элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, составляющих целостное образование.

**Систематизация** – процесс упорядоченного расположения каких-либо объектов (элементов, предметов и т.д.), осуществляемый по сходству или различию присущих им признаков, выделяемых на основе заранее установленных причинно-следственных связей. При этом систематизируемые объекты обязательно сравниваются между собой, что составляет отличие систематизации от классификации, при которой классифицируемые объекты относятся к определенной группе по предварительно заданной схеме.

**Системный анализ** – 1) совокупность методов и средств, позволяющих исследовать свойства и структуру объекта в целом, представив его в качестве системы, подготовить и обосновать управленческие решения; 2) научная дисциплина, разрабатывающая общие принципы исследования сложных объектов с учетом их системного характера.

**Системный подход** – комплексное изучение исследуемого объекта как единого целого с позиций системного анализа. С.п. означает учет всех взаимосвязей, изучение отдельных структурных частей, выявление роли каждой из них в общем процессе функционирования системы и наоборот, выявление воздействия системы в целом на отдельные ее элементы.

**Социометрия** – социально-психологическая методика для изучения межличностных отношений в группе. С. используется в области управления для решения таких задач, как выявление степени сплоченности группы, психологической совместимости участников совместной работы, а также степени благоприятности социально-психологического климата и уровня развития группы как коллектива. Кроме того, С. используется также при проведении аттестации руководителя и помогает выявить степень его авторитетности.

**Стандартизация** – деятельность, связанная с разработкой нормативно-технических документов, устанавливающих комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации. Эта деятельность проявляется в процессах разработки, опубликования и применения стандартов. Важнейшими результатами деятельности по стандартизации являются повышение степени соответствия продукции, процессов и услуг их функциональному назначению, устранению барьеров в торговле и содействие научно-техническому сотрудничеству.

**Статистика** – отрасль науки и практическая деятельность по сбору, обработке, анализу данных, характеризующих количественные закономерности жизни общества в неразрывной связи с их качественным содержанием.

**Статистическая отчетность** – система статистических показателей, характеризующих все процессы развития народного хозяйства и культуры страны. Статистическая отчетность базируется на данных оперативного и бухгалтерского учета, а также на данных, полученных в результате специальных статистических обследований – сплошных и выборочных.

**Стратегия социального проектирования** – оптимальный способ достижения поставленных целей. Виды стратегий: деловая стратегия, функциональная стратегия, стратегия как тактика выбора тактик и стратегический сценарий.

**Структуризация проблемы** – расчленение на части неструктурированных и слабоструктурированных проблем, которые можно преобразовать в эквивалентные «хорошо определенные задачи», т.е. перевод их в класс хорошо структурированных или стандартных проблем, которые решаются, а затем производится их синтез на новом, более высоком уровне.

**Услуги** – деятельность юридических или физических лиц, направленная на удовлетворение определенных потребностей общества и человека, результатом которой не является продукция. Различают У. материальные и нематериальные (чистые), потребительские и производственные. Отрасли, создающие У., составляют основу производственной и социальной инфраструктуры народного хозяйства.

**Фактор** – причина, источник воздействия на систему, определяющий ее состояние; условия производственной деятельности.

**Формализация** – описание каких-либо процессов, явлений с использованием определенных знаков, терминов, с четко оговоренным содержанием символов (математических, логических) или специально созданных формализованных языков.

**Функциональный подход** – подход, основанный на изучении функций системы, т.е. алгоритма поведения системы. Под функциями понимаются свойства системы, приводящие к достижению цели. Применяется при анализе и проектировании систем управления.

**Функция спроса** – функция, отражающая зависимость объекта спроса на отдельные товары и услуги (потребительские блага) от комплекса факторов, влияющих на него. Такие зависимости применяются в аналитических моделях спроса и потребления и строятся с использованием методов математической статистики на основе информации о структуре доходов населения, цен на товары и др. факторов.

**Целевая комплексная программа (ЦКП)** – комплекс мероприятий, направленных на достижение заданных конечных результатов и решение конкретных научно-технических, экономических, социальных проблем. Обычно представляет собой директивный и адресный документ, увязывающий действия разных организаций и лиц-исполнителей, независимо от их ведомственной подчиненности, до сроков выполнения этапов работ и выделяемых ресурсов. По уровню ЦКП подразделяются на народно-хозяйственные и частные – отраслевые, региональные и др. Первые имеют целью достижение определенных результатов народно-хозяйственного масштаба, вторые – решение отраслевых и местных задач.

**Целеполагание** – процесс обоснования и формирования целей развития управляемого объекта на основе анализа общественных потребностей в его продукции и услугах и исходя из реальных возможностей их наиболее полного удовлетворения.

**Цикл жизни данных** – время, по истечении которого теряется полезность данных, используемых в процессе управления.

**Эвристика** – приемы и методы принятия решения, основанные на учете опыта решения сходных проблем в прошлом, учете ошибок, а также – интуиции.

**Эвристические методы** – методы решения задач, основанные на опыте и интуиции. Э.м. позволяют решить задачи с меньшими затратами времени. Э.м. не предназначены для получения точных численных решений, а позволяют получить приблизительные решения.

**Экономическая эффективность** – соотношение затрат и результатов функционирования системы. Э.э. – относительный показатель, определяемый делением экономического эффекта на величину затрат. Э.э. характеризует способность системы в процессе функционирования получать экономический эффект. При прочих равных условиях, чем больше экономический эффект и меньше произведенные для этого затраты, тем выше Э.э. Уровень Э.э. – важнейшая характеристика качества системы и качества решения.

**Экономический анализ** – совокупность методов формирования и обработки данных о деятельности предприятий, объединений, отраслей,

обеспечивающая объективные оценки их деятельности, определение тенденций развития, стоящих перед ними задач, выявление резервов повышения эффективности производства и путей их использования.

**Экономический эффект** – разница между результатами экономической деятельности (стоимостью продукции, работ и услуг) и затратами, произведенными для их получения и использования. Если результаты превышают затраты, Э.э. положительный (например, прибыль), если, наоборот, затраты превышают результаты, то Э.э. отрицательный (например, убытки).

**Экспертиза** – познавательная операция, которая выражается в формулировании заключения о свойствах объекта на основании оценки или системы оценок.

**Экспертные оценки** – количественные или качественные оценки процессов или явлений, не поддающихся непосредственному изучению. Они основываются на суждении специалистов. Их нельзя считать вполне объективными, поскольку на мнение специалиста-эксперта могут воздействовать различные субъективные факторы. Поэтому при работе с экспертами используются специальные научные методы, целью которых является получение более или менее объективных оценок.

**Эксперт** – высококвалифицированный специалист, обладающий необходимым профессиональным образованием, опытом и профессиональной интуицией, привлекаемый для принятия решений или выполняющий роль советников лиц, которым предоставлено право принимать решения.

**Экстраполяция** – познавательная операция, связанная с распространением выводов об одной части какого-либо явления на другую часть либо на все явление в целом, а также распространение выводов относительно настоящего состояния явления на его состояние в будущем.

**Этапы проектирования** – система приемов, методов, правил, процедур, операций создания социального проекта.