

Специальность: 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Дисциплина: ПМ.03 Маркетинговая деятельность в организациях общественного питания

Вид занятия: лекция (2ч)

Тема занятия: Качественные методы в маркетинговых исследованиях

Цели занятия:

- дидактическая: ознакомить студентов с качественными методами в маркетинговых исследованиях; углубить и расширить знания, сформировать умения и навыки студентов по теме.**
- развивающая: развитие творческого подхода к решению самых разнообразных задач; формировать и развивать умение анализировать, выделять главное, вести конспект.**
- воспитательная: формирование интереса к профессии у студентов, формирование определенных черт гармонически развитой личности; воспитывать умение работать самостоятельно.**

Формируемые компетенции: осознание социальной значимости будущей профессии; стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и профессионального уровня.

План

Лекция (2ч)

Тема: Наблюдение как метод исследований в области маркетинга

План

- 1.Виды наблюдений**
- 2.Метод наблюдения: особенности и характерные недостатки**
- 3.Этапы проведения «наблюдения» в качественных исследованиях**

1.Виды наблюдений

Основным методом при проведении маркетинговых исследований является метод наблюдений, основанный на разработках современных специалистов.

Наблюдение - это метод сбора первичной маркетинговой информации о каком-либо исследуемом объекте. Наблюдение осуществляется посредством организованного и целенаправленного восприятия с дальнейшим фиксированием

полученных данных на каком-либо носителе. Для маркетинговых исследований наблюдение является одним из важнейших методов сбора данных. Объектами наблюдения в маркетинге могут являться люди или группы людей, предприятия, конкуренты, рынок или его отдельные системы и состояния. В разных ситуациях для исследования требуются разные виды наблюдения. Рассмотрим их немного более подробно. Метод наблюдения основан на наблюдении за определённой группой людей или различными ситуациями и последующим анализом факторов, наиболее важных для проводимого исследования. Этот метод может быть использован для разных целей, как основной, дополнительный источник данных, а также для проверки сведений, полученных в процессе исследования. Виды маркетингового наблюдения По характеру наблюдения могут быть: Прямое наблюдение - наблюдение проводится непосредственно за поведением. Непрямое (косвенное) наблюдение - наблюдение проводится за результатами поведения. В зависимости от типа обстановки наблюдения бывают полевыми (проводятся в естественных условиях) и лабораторными (проводятся в искусственно созданных условиях).

В зависимости от регистрируемых объектов наблюдение может быть полным (регистрируются все возможные проявления) и выборочным (регистрируются только заранее выбранные параметры, явления и состояния). В зависимости от структурности (систематичности) наблюдения бывают структурированными (систематичными) и неструктурированными (несистематичными). В первом случае наблюдение проводится по чёткому плану, а во втором формируется только общее впечатление о состояниях и проявлениях исследуемого объекта. В зависимости от степени осведомлённости исследуемых наблюдения бывают открытыми (респонденты знают о том, что находятся под наблюдением) и скрытыми (исследуемые о наблюдении не знают). Также, кроме основных вышеописанных, существуют многие другие классификации видов маркетинговых наблюдений, например по способу регистрации информации (видео-наблюдение, аудио-наблюдение или наблюдение человеком). Формы наблюдений Наблюдение - это метод сбора первичной информации путём пассивной регистрации исследователем определённых процессов, поступков людей, событий, которые могут быть выявлены органами чувств (то есть метод основывается на визуальном и слуховом восприятии явлений). Обыденное наблюдение - это произвольная деятельность людей, связанная с получением информации о мире, способ познания мира (для философов наблюдение - это начальный этап процесса познания: от восприятия и наблюдения - к описанию, предположению, его обоснованию и проверке).

Научное наблюдение отличается от обыденного своей целенаправленностью (намерением получить специфическую информацию для поставленных целей исследования), системностью, планомерностью и наличием процедуры контроля. Однако термин «наблюдение» ещё не стал однозначным. По характеру окружающей обстановки. Полевое наблюдение - проводят в естественных условиях, в реальной

жизненной ситуации. Лабораторное наблюдение - проводят в искусственно созданных условиях, это позволяет сохранять стабильность обстановки, в условиях которой происходит исследование. Лабораторно-полевое наблюдение - проводят в естественных условиях, но с отдельными ограничениями, снимающими недостатки как лабораторного, так и полевого наблюдения. Место исследователя в изучаемом процессе (указываются полярные формы, однако на практике могут использоваться переходные варианты). Наблюдения с непосредственным участием исследователя (включённое наблюдение) - наблюдатель сам участвует в ситуации, он одновременно сам влияет на ситуацию и, в свою очередь, подвергается её влиянию. По способу восприятия объекта наблюдения. Персональное наблюдение - наблюдаемые события фиксируются непосредственно наблюдателем. По степени стандартизации наблюдения. Неперсональное наблюдение - наблюдаемые события фиксируются с помощью приборов, что позволяет снизить субъективность восприятия событий. Структурированное (контролируемое) наблюдение - в этом случае используются бланки наблюдения с чётко заданной структурой фиксируемых элементов (аспектов) процесса или ситуации, остальные элементы поведения игнорируются. Свободное (неструктурированное) наблюдение - осуществляется наблюдение всех элементов поведения без заранее заданной схемы. Открытое наблюдение - наблюдаемым известно о проводящемся наблюдении, исследователи заранее предупреждают их об этом. Скрытое наблюдение - наблюдаемым не известно о проводимом исследовании. По регулярности проведения наблюдения. Систематическое наблюдение - проводится на регулярной основе, что позволяет выявить тенденции процессов. Эпизодическое наблюдение - не имеет чётко установленного регламента регистрации событий. Однократное наблюдение - исследование выполняется в соответствии с поставленными целями однократно, более эта схема исследования не используется. Случайное наблюдение - наблюдение заранее незапланированного явления, как самостоятельная процедура сбора первичной информации обычно не планируется. Между тем, зачастую становится уникальным поводом для пересмотра маркетинговых решений предприятия.

2. Метод наблюдения: особенности и характерные недостатки

Как и другие методы, наблюдение не является безупречным. Для него характерен ряд недостатков и преимуществ.

Преимущества метода наблюдения:

1. Наблюдение позволяет непосредственно охватить и зафиксировать явления и ситуации.
2. Наблюдение позволяет одновременно охватить изменения, реакции нескольких объектов по отношению друг к другу или к определённым задачам, предметам и т. д.

3. Наблюдение позволяет произвести исследование независимо от готовности наблюдаемых объектов.
4. Наблюдение позволяет достичь многомерности охвата, то есть фиксации сразу по нескольким параметрам.
5. Оперативность получения информации.
6. Относительная дешевизна метода.

Недостатки метода наблюдения:

Недостатки метода можно свести к двум группам: объективные (не зависящие от наблюдателя) и субъективные (связанные с личностью, профессиональными особенностями наблюдателя).

К объективным недостаткам метода относятся:

- ограниченность, принципиально частный характер каждой наблюдаемой ситуации;
- сложность, а то и просто невозможность повторения наблюдений;
- высокая трудоемкость метода (большие временные затраты, участие большого количества исследователей высокой квалификации).
- Высокая трудоемкость: привлекается большое число людей с высокой квалификацией.
- Если применяются технические средства, то это довольно дорогостоящее мероприятие.
- Не все социальные факты поддаются непосредственному наблюдению, целый ряд областей оказывается недоступным для наблюдения.

К субъективным недостаткам следует отнести следующие:

- различие в социальном положении наблюдателя и наблюдаемых, несхожесть их интересов, ценностных ориентации, стереотипов поведения и т.д.;
- установки наблюдателя и наблюдаемых сказываются на качестве информации, так как если наблюдаемые знают, что являются объектом наблюдения, то характер их действий может искусственно но меняться из желания подстраиваться под то, что, по их мнению, хотелось бы видеть наблюдателю;
- настроение наблюдателя, его сосредоточенность, умение целостно воспринимать наблюдаемую ситуацию.
- Возможна *ошибка моделирования*. Это происходит, когда исследователь вместо наблюдения использует дедуктивный вывод, что определенные признаки личности должны быть сходными или взаимосвязанными между собой (или

противоречить друг другу). Например, может быть сделан «логический» вывод о том, что приветливые люди добродушны, а добродушные — доверчивы, или что красноречивые люди — культурны, а культурные — красноречивы.

- Влияние настроения наблюдателя во время проведения наблюдения. Настроение может отрицательно влиять как на характер восприятия событий, так и на оценку результатов наблюдения, особенно если у исследователя нет никакого желания наблюдать объект изучения.

Недостатки наблюдения как метода сбора информации в значительной мере преодолеваются за счет хорошо продуманной программы наблюдения, основательной подготовки исследователей к предстоящему сбору информации, эффективного контроля организаторов за ходом работ.

3. Этапы проведения «наблюдения» в качественных исследованиях

Выделяются следующие этапы проведения наблюдения.

1. Определение цели, постановка задач, установление объекта и предмета наблюдения.

В зависимости от целей исследования обычно выбирается в качестве предмета наблюдения какая-то одна или ограниченное число сторон деятельности объекта. Например, изучается маршрут движения покупателя в торговом зале магазина.

- 2. Обеспечение доступа к среде, получение соответствующих разрешений, завязывание контактов с людьми.
- 3. Выбор способа наблюдения и разработка процедуры на основе предварительно собранных материалов.

Прежде чем приступить к наблюдению, нужно заранее выбрать признаки, единицы наблюдения, по которым можно будет судить о той ситуации, которая интересует исследователя. В качестве единицы наблюдения (а со стороны наблюдаемого - это единица поведения) можно выделить и фиксировать любой сложный набор действий различного характера. Например, покупатель может просто посмотреть на определенный товар, а может и взять его в руки.

Для того чтобы данные наблюдений могли быть понятными другим исследователям, а результаты однотипных исследований были сопоставимыми, необходимо разработать язык, систему понятий, при помощи которых будут описываться результаты наблюдений. Например, если наблюдается реакция на рекламу в магазине, то четко следует выделить и фиксировать различные виды

проявления эмоционального состояния (категории): спокойствие, возбужденность и т.п.

- 4. Подготовка технических документов и оборудования (тиражирование карточек, протоколов, инструкций для наблюдателей, подготовка технического оборудования, письменных принадлежностей и т. п.).
- 5. После разработки плана осуществляется проведение наблюдений, сбор данных, накапливание информации. Прежде всего, нужно подобрать наблюдателей. Помимо таких качеств, как внимание, терпение, способность фиксировать изменения в наблюдаемой ситуации, одним из основных требований, предъявляемых к наблюдателю, является требование добросовестности.
- Наблюдатель должен непрерывно контролировать свои действия, чтобы их влияние на наблюдаемую ситуацию и, следовательно, изменение ее были минимальными.
- Необходимо, чтобы каждый наблюдатель прошел соответствующую подготовку. Обучение наблюдателя подразумевает одновременное развитие у него способности увидеть значимые действия, а также способности; запоминанию и умению вести точные записи.
- Необходимо помнить, что в каждый определенный момент человек способен воспринимать от пяти до десяти дискретных единиц одновременно. Если речь идет о достаточно широкой сфере наблюдений, целесообразно поручить работу нескольким наблюдателям, строго распределив при этом функции.
- Лучше всего подготавливать наблюдателей с помощью упражнений, когда обучающиеся ведут записи, наблюдая либо специально разыгрываемые, либо заснятые на видеопленку ситуации.
- Если такой возможности нет, то исследователь может проводить подготовку помощников в процессе реальных наблюдений. Для этого нужно, чтобы он вместе с тем, кто проходит подготовку, присутствовал при наблюдении и одновременно с ним вел записи. После наблюдения записи исследователя и обучающегося сравниваются, и исследователь разъясняет наиболее важные и сложные моменты.

Важным этапом при подготовке наблюдателя является разработка инструкции. Хорошо подготовленная инструкция облегчает работу наблюдателей и унифицирует собираемый ими материал.

В инструкции даются точные указания относительно того, по каким критериям те или иные действия, события, явления будут подводиться под ту или иную категорию. Здесь же подчеркивается необходимость вести запись строго в

соответствии с имеющимися категориями. Так, наблюдатель не может отметить «проявление агрессивности», если эта категория не присутствует в коде.

Инструкция должна содержать также требования к способу фиксации наблюдаемых событий; она может содержать пояснения, как надо пользоваться применяемыми шкалами измерений.

Если при записи требуется интерпретация намерений изучаемых лиц, то в инструкции следует либо указать принцип, либо перечислить показатели, на основании которых наблюдатель будет выносить свои суждения. Все это необходимо для того, чтобы все наблюдатели по возможности одинаково оценивали наблюдения.

- 6. Фиксация результатов наблюдений, выполняемая в виде:

- а) кратковременной записи, проводимой «по горячему следу», насколько позволяют место и время;

- б) карточек, служащих для регистрации информации, касающейся наблюдаемых лиц, явлений, процессов (протокола наблюдения, представляющего собой расширенный вариант карточки);

- в) дневника наблюдений, в который систематически, день за днем, заносятся все необходимые сведения, высказывания, поведение отдельных лиц, собственные размышления, трудности;

- г) фото-, видео-, звукозаписи.

Фиксация результатов наблюдений одновременно является средством двойного контроля: контроля за наблюдателем и контроля за возможными отклонениями в рамках наблюдаемой ситуации или процесса.

Неструктуризованное наблюдение чаще всего не имеет жестких форм фиксации. Здесь прежде всего важно, чтобы запись давала возможность определить, что является только наблюдением, а что -- в какой-то мере интерпретацией наблюдаемых событий. В противном случае данные наблюдений смешаются с выводами.

- 7. Контроль наблюдения, который можно осуществлять разными способами:

- о а) проведением разговора с участниками ситуации;

- о б) обращением к документам, связанным с данным событием;

- о в) верификацией результатов собственного наблюдения наблюдением, сделанным другим, также квалифицированным наблюдателем;

- о г) посылкой рапортов о наблюдении к другим исследователям с целью повторения наблюдений.
- 8. Отчет о наблюдении, который должен содержать:
 - о а) тщательную документацию о времени, месте и обстоятельствах произведенного наблюдения;
 - о б) информацию о роли наблюдателя при проведении исследования, способе наблюдения;
 - о в) характеристику наблюдаемых лиц;
 - о г) собственные заметки и интерпретации наблюдателя;
 - о д) оценку надежности полученных результатов.

Обычно применяют один из трех видов оценки надежности:

- · коэффициент согласия наблюдателей (одно и то же событие наблюдается одновременно различными наблюдателями);
- · коэффициент устойчивости (один и тот же наблюдатель производит наблюдение в разное время);
- · коэффициент надежности (различные наблюдатели проводят наблюдение в разное время).

При планировании наблюдения исследователю прежде всего необходимо разработать гипотезу, исходя из которой можно построить систему классификации тех фактов, явлений, которые составляют наблюдаемую ситуацию и отвечают целям исследования. Без этого зафиксированные факты будут изолированными, неопределенными и, следовательно, лишенными смысла. Однако не следует эту систему классификации создавать слишком полной и жесткой. В этом случае исследователь будет вынужден отбросить все факты, в нее укладываемые.

Наблюдатель, у которого нет системы классификации, может увидеть много, а зафиксировать и определить очень мало. Исследователь, у которого слишком полная и жесткая система классификации, чаще всего будет фиксировать лишь те явления и факты, которые могут подтвердить его предварительные концепции.

При разработке плана наблюдений необходимо определить наиболее значимые характеристики условий и ситуаций, в которых протекает деятельность наблюдаемых, т.е. решить вопрос о том, в каком месте и в какое время следует проводить наблюдение.

Вывод: В ходе занятия, студенты ознакомились с видами наблюдения, его этапами, а также изучили его преимущества и недостатки в области маркетинга.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите виды наблюдений
2. Дайте характеристику преимуществ метода «наблюдения»
3. Перечислите этапы проведения метода «наблюдения»
4. Дайте характеристику недостаткам метода «наблюдения»

Литература:

1. <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=604039>
2. <https://studfile.net/preview/4434599/page:4/>
3. <https://cyberpedia.su/4x369c.html>