

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры сервиса

Протокол от «___» _____ 201_ г.

№ _____

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.П.2 Исследовательская работа

направление подготовки

43.03.01 – Сервис

направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация

Бакалавр

Формы обучения

Очная

Год набора 2018

Москва, 2018 г.

Автор—составитель:

Профессор кафедры сервиса, д.э.н., профессор Г.М. Дехтярь

Заведующий кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Вид практики, способы и формы ее проведения	4
2.	Планируемые результаты обучения при прохождении практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)	4
3.	Объем и место практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы) в структуре ОП ВО	7
4.	Содержание практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)	7
5.	Формы отчетности по практике (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работе)	8
6.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике	9
7.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	10
	7.1. Основная литература	10
	7.2. Дополнительная литература	11
	7.3. Нормативные правовые документы	11
	7.4. Интернет-ресурсы	11
	7.5. Иные рекомендуемые источники	11
8.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	11

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Вид практики - производственная практика.

Тип практики – исследовательская работа.

Способ проведения практики – стационарный.

Форма проведения практики – дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)

2.1. Исследовательская работа обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	ПК-5.3	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорте
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	ПК-7.2	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий,

			фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ПК-12.4	Способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта
ДПК-1	готовность к организации клиентоориентированного сервиса	ДПК-1.3	Способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих транспортные услуги

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик
Формирование стратегии развития продаж D/01.6; Обеспечение планирования объемов продаж D/02.6; Обеспечение планирования бюджета D/03.6; Управление бизнес-процессами организации D/04.6; Формирование профессионально-квалификационной структуры персонала организации D/05.6; Разработка плана развития по направлению деятельности и бизнес-плана организации C/01.6; Разработка целей, анализ ресурсных возможностей, путей и способов достижения результативности маркетинговой и рекламной деятельности C/02.6; Разработка стандартов, концепций, программ и методик C/03.6; Контроль маркетинговой и рекламной деятельности C/04.6; Разработка предложений по формированию профессионально-квалификационной структуры персонала C/05.6; Обеспечение взаимодействия с субъектами товаропроводящей сети C/06.6	ПК-5.3	на уровне знаний: методологических основ проведения научных исследований в сфере сервиса
		на уровне навыков: самостоятельной исследовательской работы (сбор, анализ, обобщение материала, разработка оригинальных предложений и идей для написания выпускной квалификационной работы)
		на уровне опыта практической деятельности: использовать методы и методологию проведения научных исследований
	ПК-7.2	на уровне знаний: инструментария реализации проводимых исследований и анализа их результатов
		на уровне навыков: самостоятельного исследования и анализа основных закономерностей функционирования сервисной деятельности с изложением аргументированных выводов
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-12.4	на уровне знаний: отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
		на уровне навыков: применять методы и средства познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня

		на уровне опыта практической деятельности: применять научно-технические знания, отечественный и зарубежный опыт для решения профессиональных задач
	ДПК-1.3	на уровне знаний: научно-исследовательских процессов в сервисной деятельности
		на уровне навыков: применять знания, полученные в ходе учебного процесса, в практической деятельности по месту проведения практики
		на уровне опыта практической деятельности: прогнозирования процессов сервиса, решения нестандартных профессиональных задач

3. Объем и место практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы) в структуре образовательной программы

Объем исследовательской работы

3 зачетные единицы – 108 академических часов.

Место практики в структуре ОП ВО

Б2.П.2 Производственная практика (исследовательская работа) осваивается на 4 курсе в 8 семестре.

Исследовательская работа реализуется после изучения дисциплин: «Методы принятия управленческих решений», «Инфраструктура предприятий сервиса транспортных средств», «Кросскультурные коммуникации», «Сервис для транспортно-пересадочных узлов», «Технологии продаж», «Финансовый менеджмент», «Бухгалтерский и управленческий учет», «Налоги и налогообложение», «Страхование транспортных средств», «Международная система качества».

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

4. Содержание практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)

№ п/п	Этапы практики	Виды работ
1	Подготовительный этап	Ознакомление с тематикой исследовательских работ в данной сфере. Выбор бакалавром темы исследования. Инструктаж по технике безопасности.

№ п/п	Этапы практики	Виды работ
2	Исследовательский этап	<p>Формулировка темы исследования. Утверждение темы и выпускной квалификационной работы. Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала.</p> <p>Участие студентов в конференциях, написание статей, тезисов, участие в НИР Института отраслевого менеджмента в научно-исследовательской всероссийской студенческой конференции (ежегодный организатор конференции – ИОМ), участие в олимпиадах, мастер-классах и др.</p> <p>Выполнение текущих заданий; мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала; самостоятельная постановка и реализация профессиональных задач, направленных на оптимизацию и развитие процессов сервиса, анализ полученных результатов, формулирование выводов и рекомендаций; самостоятельное осуществление исследовательской работы; другие виды работ в соответствии с поставленными задачами практики.</p>
3	Теоретико-аналитический этап	<p>Обобщение материала по теме исследования.</p> <p>Подготовка отчета о исследовательской работе.</p>
4	Отчетный этап	<p>Сдача отчета по исследовательской работе и индивидуального задания на кафедру. Устранение замечаний руководителя практики.</p>

5. Формы отчетности по практике (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работе)

По окончании исследовательской работы студент предоставляет на кафедру сервиса следующие документы:

1. отчет по практике, оформленный в установленном порядке (приложение № 5);
2. индивидуальное задание руководителя практики от Академии (приложение № 3).

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время прохождения практики. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося.

Отчет по практике состоит из титульного листа (приложение № 5), оглавления, общей части, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. В качестве приложений в отчет по практике могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учета отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя дипломной работы (проекта), для обучающихся, направляемых на практику) должен составлять 15-25 страниц печатного текста. Текст

готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта Times New Roman.

6. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике

6.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

6.1.1. В ходе реализации исследовательской работы используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

руководитель практики регулярно через Интернет получает объективную информацию от студентов о ходе выполнения задания на практику и фиксирует завершение каждого из этапов практики.

6.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме доклада с применением следующих методов (средств):

презентация результатов исследовательской работы в электронном виде.

6.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Специальные оценочные средства при проведении текущего контроля успеваемости не применяются.

6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Специальные оценочные средства при проведении текущего контроля успеваемости не применяются.

Шкала оценивания.

Критерии оценки при защите отчёта исследовательской работы:

Оценка «Отлично» выставляется: план-график проведения практики выполнен полностью, поставленная цель достигнута и конкретные задачи решены. Задания и указания руководителя практики выполнены в установленные сроки. Все необходимые документы представлены в срок и оформлены в соответствии с требованиями. Отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся показывает глубокие знания источников данных, используемых в отчёте. Обучающийся уверенно отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Проявляет самостоятельность мышления, показывает овладение практическими навыками.

Оценка «Хорошо» выставляется: план-график проведения практики выполнен, поставленные цели достигнуты, решены конкретные задачи. Выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики. Представлены в срок правильно оформленные документы. Отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся хорошо ориентируется в источниках данных, используемых в отчёте. Обучающийся отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Грамотно излагает материал.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется: план-график проведения практики в целом выполнен, но поставленная цель достигнута частично, и/или конкретные задачи решены не полностью. Задания и указания руководителя практики выполнялись с нарушением установленных сроков. Отчётные документы в целом правильно оформлены, представлены в срок, но имеют некоторые несоответствия требованиям (устранённые в ходе предварительной проверки отчёта). Имеются нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся

показывает слабые знания в ответах на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Обучающийся плохо ориентируется в материале.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется, когда обучающийся не может защитить свой отчёт по практике, допускает грубые ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе на них не отвечает.

6.4. Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений

На производственной практике (исследовательская работа) активно используется технология проблемного обучения, проявляющаяся в решении конкретных проблемных ситуаций, возникающих на предприятиях индустрии сервиса; исследовательские технологии, связанные с самостоятельным пополнением знаний; технология проектного обучения, реализующаяся в участии студентов в реальных процессах, имеющих место в организациях (учреждениях), информационно-коммуникационные технологии, в том числе доступ в Интернет.

Кабинетные исследования включают поисковые работы в открытых и закрытых источниках информации: мониторинг электронных и печатных СМИ, поиск и анализ информации открытых и закрытых баз данных, аналитика готовых исследований, анализ государственных и ведомственных статистических данных, анализ информации с выставок, отраслевых событий, специализированных каталогов и справочников, рекламно-информационных материалов.

В ходе сбора материалов для выпускной квалификационной работы бакалавра студенты используют технологии конспектирования, реферирования, анализа научной и методической литературы по специальности, сбора и обработки практического материала, написания отчета.

Методами получения информации в исследованиях, проводимых в ходе производственной практики, являются: наблюдение, опрос работников предприятия (организации), в том числе руководителя практики от предприятия, а также потребителей; сбор информационных материалов (прайс-листов, каталогов, финансовых отчетов, проспектов и т.д.).

Для подведения итогов практики студентов в Академии кафедра при необходимости создает комиссию, утверждаемую решением кафедры. Студент, получивший неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно или исключается из учебного заведения. Сведения по итогам защиты отчета о практике заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Покровский Н.Е., Черняева Т.Н. Туризм. От социальной теории к практике управления [Электронный ресурс]: учебник. Логос, Университетская книга. 2009. <http://www.iprbookshop.ru/9119>
2. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. Новосибирский государственный технический университет, 2013. <http://www.iprbookshop.ru/44696>
3. Изадор Шарп. Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс]: качество, сервис, культура и бренд. Альпина Паблишер, 2016. <http://www.iprbookshop.ru/41487>

7.2.Дополнительная литература

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие. Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. <http://www.iprbookshop.ru/57171>

7.3.Нормативные правовые документы

Не используются.

7.4.Интернет-ресурсы

1. www.unwto.org
2. www.wikipedia.ru

7.5. Иные источники

Не используются.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

- Bloomberg
- EBSCO Publishing
- eLIBRARY.RU
- Emerging Markets Information Service
- Google Scholar (Google Академия)
- IMF eLibrary
- JSTOR
- New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.
- OECD iLibrary
- Oxford Handbooks Online
- Polpred.com Обзор СМИ
- Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
- SCOPUS
- Web of Science
- Wiley Online Library
- World Bank Elibrary
- Архивы научных журналов NEICON
- Интернет-сервис «Антиплагиат»
- Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
- ЭБС Издательства "Лань"
- ЭБС Юрайт
- Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»

Руководителю (директору и т.д.)

(наименование организации)

(И.О. Фамилия)

Уважаемый _____

В соответствии с _____
(наименование документа)

от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____ направляем для прохождения

_____ практики следующих студентов _____ курса _____
(вид практики)

формы обучения по направлению подготовки (специальности) _____

1. _____
(Ф.И.О. студента в именительном падеже)
- 2.
- 3...

Просим Вас обеспечить руководство практикой обучающихся и оказать им содействие в сборе необходимого информационного материала.

По окончании практики просим представить на каждого студента отзыв о его работе в период прохождения практики.

Должность

ФИО

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ

(И.О. Фамилия)
« ____ » _____ 20__ г.

ПЛАН-ГРАФИК

проведения _____ практики студентов _____ курса
Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование)

Учебная группа № _____

№ п/п	Наименование этапа (периода) практики	Вид работ	Срок прохождения этапа (периода) практики	Форма отчетности

Срок прохождения практики с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

Место прохождения практики _____
(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Рассмотрено на заседании кафедры _____
(протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____).

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование)

ЗАДАНИЕ

на _____ практику
(вид практики)

Для _____
(Ф.И.О. студента)

Студента _____ курса учебная группа № _____

Место прохождения практики _____
(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г.

Цель прохождения практики: _____

Задачи практики: _____

Вопросы, _____ подлежащие
изучению: _____

Ожидаемые _____ результаты _____ практики: _____

Руководители практики:

От Академии _____
(Ф.И.О) _____ (должность)

От профильной организации _____
(Ф.И.О) _____ (должность)

Рассмотрено _____ на _____ заседании _____ кафедры

(протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____)

Руководитель практики _____

(подпись)

Задание принято к исполнению _____ « ____ » _____ 20 ____ г.
(подпись студента)

УТВЕРЖДАЮ

« ____ » ____ 20__ г.

ОТЗЫВ
о работе студента в период прохождения практики

Студент _____ факультета
(Ф.И.О.)
проходил _____ практику в период с _____ по _____ 20__ г. в

_____ (наименование профильной организации с указанием структурного подразделения)
в качестве _____ .
(должность)

На время прохождения практики на тему: _____

_____ (Фамилия И.О. студента)
поручалось решение следующих задач: _____
За время прохождения практики _____ проявил
(Фамилия И. О. студента)

_____ (навыки, активность, дисциплина, помощь организации, качество и достаточность собранного материала для отчета и выполненных работ, поощрения и т.п.)
Результаты работы _____ состоят в следующем: _____
(Фамилия И.О. студента)

_____ (Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран полностью, иное)
Считаю, что прохождение практики студентом _____
(Фамилия И.О.)

может (не может) быть зачтено.

_____ (Должность руководителя практики) _____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия)

« __ » _____ 20__ г.
М.П.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование)

ОТЧЕТ

о прохождении практики _____
(вид практики)

_____ курс обучения (Ф.И.О. студента) _____ учебная группа № _____

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «___» _____ 20 ____ г. по «___» _____ 20 ____ г.

Руководители практики:

От Академии _____
(Ф.И.О.) _____ (должность)

От профильной организации _____
(Ф.И.О.) _____ (должность)

Отчет подготовлен _____
(подпись) _____ (И.О. Фамилия)

г. _____, 20 ____ г.