

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

кафедрой сервиса

Протокол от «4» сентября 2017 г.

№ 1

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**Б2.П.2 Исследовательская работа**

---

направление подготовки

43.03.01 – Сервис

направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

**Автор–составитель:**

Доцент кафедры сервиса, к.э.н. О.П. Гаврилина

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 .....	4
3.	Объем и место практики в структуре ОП ВО .....	7
4.	Содержание практики .....	7
5.	Формы отчетности по практике .....	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 – стационарная, выездная.

Форма проведения практики – дискретная.

## 2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

### 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	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы для участия в выполнении инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	ПК-7.3	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы при разработке процесса предоставления социально-культурных услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ПК-12.3	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы для осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
ДПК-1	готовность к организации клиентоориентированного сервиса	ДПК-1.3	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы, связанной с организацией

			клиентоориентированного сервиса организаций (предприятий, фирм), оказывающих социально-культурные услуги
--	--	--	--

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

<b>ОТФ/ТФ/профессиональные действия</b>	<b>Код этапа освоения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения при прохождении практик</b>
ПС-40.053 В Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела); ПС-33.007 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; ПС-40.060 В Организация проведения работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) организации; ПС-33.008 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания; ПС-04.005 С Проведение экскурсий; ПС-07.002 С Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; Д Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации; ПС-33.019 А Операционная деятельность по организации торгово-промышленных выставок	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-7.3	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-12.3	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-

В Управление проектом торгово-промышленной выставки		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 в структуре образовательной программы

#### Объем исследовательской работы

3 зачетные единицы – 108 академических часов/81 астрономических 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», «Инновации в социально-культурном сервисе», «Поведение потребителей», «Страноведение», «Кросскультурные коммуникации», «Финансовый менеджмент», «Бухгалтерский и управленческий учет», «Налоги и налогообложение», «Коммуникативная политика компании», «Деловые коммуникации».

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

### 4. Содержание практики

№ 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. 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

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

1. отчет по практике, оформленный в установленном порядке;
2. индивидуальное задание руководителя практики от Академии.

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, оглавления, основной части, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. В качестве приложений в отчет по практике с разрешения организации и за исключением информации, составляющей коммерческую тайну, и иной охраняемой законом информации 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 подготовке отчета.

#### **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](http://www.unwto.org)
2. [www.wikipedia.ru](http://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.

Корпуса 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»