

**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» июня 2018 г.

№ 8

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.02(П) Исследовательская работа

направление подготовки

43.03.01 – Сервис

направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора - 2018

Москва, 2018 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, концентрированная.

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-1.2	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:

ОТФ/ТФ/профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик
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-технические знания, отечественный и зарубежный опыт

В Управление проектом торгово-промышленной выставки		для решения профессиональных задач
	ДПК-1.2	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.В.02(П) «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.</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

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):

защита доклада, презентация результатов исследовательской работы в электронном виде в форме PowerPoint.

6.2. Материалы текущего контроля успеваемости

При прохождении практики руководитель практики от ИОМ РАНХиГС осуществляет текущий контроль за обучающимся в виде:

1. Индивидуальные консультации с научным руководителем;
2. Работа с учебной и научной литературой, документами предприятий, базами данных (конспекты, тезисы и др.);
3. Участие в научных семинарах и конференциях (доклады, тезисы, обсуждения и т.д.);
4. Подготовленные и опубликованные статьи, тезисы;
5. Самостоятельная работа по выполнению расчетов, формулировке выводов (расчеты, записи т.д.);
6. Выполненные курсовые работы;
7. Выполненные рефераты, эссе, творческие и исследовательские работы;
8. Участие в студенческих олимпиадах и конкурсах;
9. Участие в проектах, реализуемых Академией в рамках научно-исследовательской деятельности и т.д.;
10. Осуществления исследовательской работы на этапе поиска и обработки информации для выполнения бизнес-проектов;
11. Стажировки на базе ведущих исследовательских, аналитических и консалтинговых структур;
12. Работа с учебными симуляторами;
13. Привлечение к разработке проектов на получение грантов и т.д.

6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Примерные вопросы, задаваемые при защите отчета по практике (исследовательская работа)

1. Формулировка темы и ее краткая характеристика
2. Актуальность выбранной темы: обоснование.
3. Предмет исследования.
4. Предполагаемый объект или объекты исследования
5. Предполагаемые источники информации для исследования.
6. Востребованность выбранной темы исследования для конкретного предприятия.
7. Основные научные работы в выбранной области исследования.

8. Основные авторы, работающие в выбранной области исследования.
9. Периодические публикации последнего времени по теме исследования: авторы, характеристики, место публикации.
10. Предполагаемая тематика выступлений на конференции: формулировка, краткая характеристика.
11. Основные предполагаемые мероприятия по работе с ВКР: характеристика, сроки, актуальность для исследования.
12. Цель ВКР: формулировка и характеристика.
13. Задачи ВКР и их взаимосвязь с темой и целью.
14. Характеристика развития научных исследований в изучаемой области: основные этапы и направления
15. Характеристика современного состояния изученности проблемы.
16. Методы исследования, предполагаемые к применению, и обоснованность их выбора.
17. Наличие, релевантность и достоверность информации для применения выбранных методов
18. Тематика публикации по результатам работы с литературными источниками.
19. Основные выводы, предлагаемые к публикации.
20. Возможности публикации статьи (отзывы, рецензии, контакты с периодическими изданиями).

Шкала оценивания.

Зачтено с оценкой «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.

Зачтено с оценкой «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.

Зачтено с оценкой «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.

Не зачтено «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 кафедры 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.

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»