

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАР-
СТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ**

Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
Черевичко Т.В.

_____ 2020 г.
" " _____

**Рабочая программа учебной практики
«ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ПРАКТИКА»**

**Направления подготовки бакалавриата
43.03.01 Сервис**

**Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр**

**Форма обучения
очная**

Саратов,
2020

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Е.А. Раевская		
Председатель НМК	А.В. Гладышев		
Заведующий кафедрой	Т.В. Черевичко		
Специалист Учебного управления			

1. Цели исследовательской практики

Целями исследовательской практики являются приобретение практических навыков и знаний при прохождении практики на предприятиях различного типа сервисного обслуживания (консалтинговых структурах, рекрутинговых, тренинговых компаниях, полиграфических и рекламных фирмах, компаниях маркетинговой специализации, сервисных службах автосалонов, компаний по продаже, обслуживанию и ремонту техники различного назначения, служб бытового обслуживания населения), где студенты могут закрепить свои имеющиеся знания и собрать исследовательский материал.

Тип исследовательской практики и способ её проведения

Тип исследовательской практики: практика по получению первичных данных и проведения исследования деятельности сервисного предприятия.

Способ проведения исследовательской практики: стационарная практика.

Исследовательская практика осуществляется на предприятиях индустрии сервиса.

2. Место исследовательской практики в структуре ООП

Исследовательская практика (Б2.О.02(У)) относится к обязательной части блока 2 «Практика» и осуществляется в четвёртом семестре.

Данная практика является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин бакалавриата, логически продолжает развитие системы знаний о современной экономике и процессе обслуживания, заложенных в рамках преподавания дисциплин «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Техника и технологии в сервисной деятельности», «Документационное обеспечение в сервисе»), специфики экономической составляющей деятельности сервисного предприятия (дисциплина «Экономика», «Организация и технология торговых процессов», знанием психологических особенностей человека (дисциплина «Психологический практикум»).

Для прохождения исследовательской практики учащийся должен обладать знанием теоретических основ сервисной деятельности, владеть основными понятиями экономики сервисной индустрии, владеть основными знаниями по информационным технологиям в сфере сервиса.

4. Результаты обучения по практике

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	1.1_Б.УК-4. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с	Знать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Уметь выполнять перевод академических текстов с

<p>государственном языке Российской Федерации и иностранном (-ых) языке (ах)</p>	<p>партнерами. 2.1_Б.УК-4. Использует информационнокоммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>3.1_Б.УК-4. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>4.1_Б.УК-4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках. 5.1_Б.УК-4. Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного (-ых) языка (-ов) на государственный язык.</p>	<p>иностранного (-ых) языка (-ов) на государственный язык.</p> <p>Владеть деловой перепиской, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>1.1_Б.УК-6. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.) для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>2.1_Б.УК-6. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>3.1_Б.УК-6. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>4.1_Б.УК-6. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>5.1_Б.УК-6. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые</p>	<p>Уметь применять знание о своих ресурсах и их пределах для успешного выполнения порученной работы, уметь критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач.</p>

	возможности для приобретения новых знаний и навыков.	
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни</p> <p>УК-7.2 Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.</p>	Уметь обеспечить надлежащий уровень физического состояния для выполнения поставленных задач и восстановления собственных ресурсов
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>УК-8.2 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>УК-8.3 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</p>	<p>Знать с требованиями к безопасным условиям работы, быть способным следовать нормативам безопасности труда</p> <p>Уметь осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p>
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	<p>ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.</p> <p>ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса.</p>	<p>Знать технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.</p> <p>Уметь осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности. Владеть технологическими новациями и специализированными программными продуктами в сфере сервиса.</p>

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2 Осуществляет оказание сервисных услуг в соответствии с заявленным качеством. ОПК-3.3 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	Уметь оценить качество сервисных услуг, с учетом нормативов качества и степени удовлетворённости потребителей, владеть основными положениями системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
ПК-2 готовность к осуществлению проектной деятельности в сфере сервиса	ПК-2.1. Использует теоретические знания и практические приемы управления проектами в сервисной деятельности ПК-2.2. Применяет методы управления проектами ПК-2.3. Осуществляет организационноуправленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса	Владеть основными методами управления проектами, уметь применить на практике организационноуправленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-4: Способен обеспечить эффективные коммуникации с потребителями туристского продукта и качество обслуживания в соответствии со стандартами	ПКО-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ПКО-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПКО-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Знать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Уметь выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания. Владеть методикой изучения требований туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.
ПК-5: Способен использовать методы мониторинга и анализа рынка туристских услуг для применения инновационных технологий в туристской деятельности	ПКО-5.1 Реализует технологии исследовательской деятельности в сфере сервиса ПКО-5.2 Проводит маркетинговые исследования туристского рынка ПКО-5.3 Использует инновационные технологии в целях эффективного обслуживания туристов.	Знать методы мониторинга и анализа рынка туристских услуг. Уметь проводить маркетинговые исследования туристского рынка. Владеть инновационными технологиями в целях эффективного обслуживания туристов.

5. Структура и содержание исследовательской практики

Общая трудоёмкость исследовательской практики составляет 6 зачётных единиц 216 часов.

№	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы	Формы текущего
---	--------------------------	---------------------	----------------

п/п		на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	контроля
1	Подготовительный этап: -проведение организационного собрания по практике, в ходе которого студенты знакомятся с планом прохождения практики, правилами техники безопасности, правами и обязанностями студентов-практикантов, формами представления отчета по практике, получают задание на период ее прохождения; -планирование практической работы с обязательным составлением календарного плана (с указанием вида работы, даты ее выполнения и сроков завершения)	инструктаж по технике безопасности (20 ч.)	беседа по итогам проведения собрания, проверка конспектов
2	Экспериментальный этап: обработка и анализ полученной информации, подготовка отчёта по практике.	мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала (196 ч.)	проверка отчётной документации, материалов исследовательской работы, консультирование по исправлению недочетов и погрешностей, фронтальный опрос
	Промежуточная аттестация		зачёт
	Общая трудоемкость практики	216ч.	

Формы проведения исследовательской практики

Формы проведения практики:

- аудиторная форма предполагает организацию и проведение организационного собрания по исследовательской практике, в ходе данного собрания студенты получают информацию о плане прохождения практики, правилах техники безопасности, знакомятся с правами и обязанностями студента-практиканта на предприятии прохождения практики, формами представления отчёта по практике. Также на организационном собрании студенты получают задание на период прохождения практики;

- производственная (полевая) форма заключается в знакомстве практикантов с работой сервисного предприятия на конкретном примере, изучении организационной структуры, принципов и основных видов работы предприятия; оценки качества предоставляемого сервиса; оценки результатов экономической деятельности сервисного предприятия;

- самостоятельная форма практики состоит в подготовке отчёта по практике, а именно в выполнении полученного задания в виде сбора материала по

организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, формам сервиса, качества предоставляемого сервиса, результатов экономической деятельности сервисного предприятия принятым на предприятии, анализа и составления отчёта по практике.

Место и время проведения исследовательской практики

- консалтинговые фирмы (компании), компании маркетинговой специализации («Бизнес-партнер», «Синяя птица», «ИТАЛ консалтинг», «Кавалерии», «Ромир мониторинг»), рекламные, полиграфические фирмы («Новый ветер», «Формат», «БИКС»);

- рекрутинговые («Перспектива», «Персонал консалтинг»), тренинговые компании («Бизнес-эксперт», «Трайтек»)

- сервисные службы автосалонов, предприятий по продаже, обслуживанию и ремонту техники различного назначения («Алерон», «Шкода», «Мицубиси», «Стайер медицинская техника», «Софит компьютерные технологии», «Турбоскат», «М-Видео»);

- салоны связи (сотовой, цифровой) («Сотовик», салоны операторов сотовой связи, «Телеком», «Стрим ТВ»);

- службы бытового обслуживания населения (Дома быта Фрунзенского, Октябрьского, Волжского, Заводского, Ленинского районов, управляющие компании ЖКХ, сетевые сервисные предприятия «Служба быта»);

- иные предприятия сферы сервиса;

- предприятия сервиса зарубежных стран.

Практика проводится на 2 курсе в 4-м семестре. Продолжительность исследовательской практики: 4 календарные недели.

Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

- беседа по итогам проведения собрания, проверка конспектов;

- консультирование по вопросам прохождения практики, планированию работы, методикам подбора и анализа материала;

- проверка отчётной документации, материалов исследовательской работы, консультирование по исправлению недочётов и погрешностей,

- фронтальный опрос по приобретенным знаниям и умениям;

- защита отчёта по практике.

При защите отчёта по практике учитываются:

1. соответствие отчёта формальным и содержательным требованиям;
2. отзыв научного руководителя;
3. представление проделанной работы студентом;
4. ответы на вопросы;
5. сложность индивидуального задания;
6. качество представленных материалов (собранная и обработанная информация).

Итоги исследовательской практики подводятся на конференции, которая проходит в ИИМО ежегодно. На конференции студенты отчитываются в устной форме или в форме презентации о прохождении практики, делятся своими впечатлениями, высказывают свои рекомендации и замечания, возникшие в

ходе практики.

Для получения *зачёта* по исследовательской практике студентам необходимо представить на кафедру туризма и культурного наследия следующую документацию:

I. Письменный отчёт о прохождении практики, который включает в себя:

1. титульный лист, подписанный руководителями практики от Университета и руководителем практики с предприятия, заверенный печатью;
2. дневник практики, заверенный руководителем практики на предприятии и печатью;
3. отзыв с места прохождения практики за подписью первого лица предприятия, заверенную печатью;
4. приложение, в виде ксерокопии документов, с которыми работали студенты или в подготовке которых принимали участие.

II. Презентацию о прохождении практики для размещения информации на сайте Института.

6. Образовательные технологии, используемые на исследовательской практике

В учебном процессе используется сочетание активных и интерактивных форм проведения занятий:

-активные формы проведения занятий в виде составления документации на предприятии, проведении маркетинговых и рекламных акций, осуществление продаж туристического продукта, участие в планировании, организации и представлении туристического продукта.

-консультирование по организационной работе практикантов, выполнении трудовых функций, проведения мастер-классов экспертов в данной области,

-аудиторные формы проведения занятий по сбору исследовательского материала для составления отчета по практике.

Данные формы занятий проводятся в сочетании с самостоятельной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Видами самостоятельной работы учащегося является сбор и анализ литературы и иного материала для подготовки к деятельности на предприятии. Сбор научно-исследовательского материала осуществляется на месте прохождения практики, а также в Зональной научной библиотеке университета.

Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ. Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с

ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеofilмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

При необходимости для студентов с ограниченными возможностями и инвалидов можно применять дистанционные технологии обучения (БАРС) и приема экзамена (на базе платформы IPSILON).

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по исследовательской практике

Видами самостоятельной работы учащегося является сбор и анализ литературы и иного материала для подготовки к деятельности на предприятии. Сбор научно-исследовательского материала осуществляется на месте прохождения практики.

В ходе исследовательской практики каждый студент обязан вести дневник практики. Дневник заполняется ежедневно с кратким описанием выполненного объема работы. Записи в дневнике заверяются руководителями практики. Текущий контроль осуществляется путем регулярного наблюдения за работой студента по программе практики и выполнению индивидуального задания, а также посредством периодических проверок правильности ведения дневника, собранного информационного и другого материала и подготовки отчета.

Контрольные задания:

1. Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики
2. Построить организационную структуру управления организации прохождения практики
3. Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
4. Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии
5. Выявить недочёты в процессе оказания услуги, предложить пути устранения недочётов
6. Проанализировать результаты экономической деятельности сервисного предприятия:
 - 6.1 Дать общую характеристику материальных ресурсов предприятия
 - 6.2 Провести ABC-анализ и XYZ-анализ материальных ресурсов предприятия
 - 6.3 Провести анализ эффективности использования материальных ресурсов
 - 6.4 Провести анализ и диагностику состояния основных фондов сервисного предприятия
 - 6.5 Провести анализ состояния техники и эффективности технологий

6.6. Провести анализ условий труда и анализ социальной структуры коллектива предприятия

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.2

Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
4	0	0	0	80	0	20	0	100
Итого	0	0	0	80	0	20	0	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

4 семестр

Лекции

Не предусмотрены

Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

Практические занятия

Не предусмотрены.

Самостоятельная работа

Подготовка конспектов по материалам методиста, ведение отчетной документации, подготовка отчетов по итогам прохождения практики, подбор и анализ материала по теме практики, фронтальный опрос по теме практики - от 0 до 80 баллов (с 1 по 6 задание – от 0 до 5 баллов, седьмое задание – 10 баллов).

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Защита отчёта о практике на конференции – от 0 до 20 баллов.

менее 10 баллов – не зачтено

10 баллов и более – зачтено.

Промежуточная аттестация

Не предусмотрена

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за второй семестр по учебной практике «Исследовательская практика» составляет **100** баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 4 семестр по учебной практике «Исследовательская практика» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1

Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по учебной практике «Исследовательская практика» в оценку (зачёт):

50 баллов и более	«зачтено» (при недифференцированной оценке)
меньше 50 баллов	«не зачтено»

8. Учебно-методическое обеспечение по исследовательской практике

а) основная литература:

1. Антонов Г.Д. Управление конкурентоспособностью организации [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Г.Д. Антонов, В.М. Тумин, О.П. Иванова. – М.: Издательский Дом "ИНФРА-М" ; М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2012. - 300 с. -ISBN978-5-16-004963-2 : Б. ц.

2. Белов П.Г. Управление рисками, системный анализ и моделирование в 2 Т [Текст] :Учебник и практикум / П. Г. Белов. - М. : Издательство Юрайт, 2015. - 732 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - 40 экз.. - ISBN 978-5-9916-4703-8. - ISBN 978-5-9916-4719-9. -ISBN 978-5-9916-4720-5.

3. Коротков Э.М. Менеджмент [Текст]: Учебник для бакалавров / Э. М. Коротков. - 3-е изд., пер. и доп. - М. : Издательство Юрайт, 2014. - 684 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9692-1509-2 : 1299.93 р. - ISBN 978-5-9916-3418-2.

б) дополнительная литература:

1. Арсенова Е.В. Экономика фирмы: схемы, определения, показатели [Текст] : Справочное пособие / Е.В. Арсенова, О.Г. Крюкова. – М. : Издательство "Магистр" ; М. : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-9776-0296-9 : Б. ц.

2. Круглик В.М. Конкурентоспособность предприятия (фирмы) [Текст] : Учебное пособие / В. М. Круглик, А. К. Александров, А. Н. Неделькин, О. А. Савчук. – М.: ООО "Научноиздательский центр ИНФРА-М" ; Минск : ООО "Новое знание", 2013. - 285 с. - ISBN 978-5-16-006704-9 : Б. ц.

3. Основы управленческой экономики предприятия (фирмы) [Текст]. - 2, стереотипное. – М. : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 423 с. - Б. ц.

4. Поздняков В.Я. Экономика фирмы: организация послепродажного обслуживания продукции [Текст] : Учебное пособие / В.Я. Поздняков, Е.П. МоргуноваА.С. Табачун. – М. Издательский Дом "ИНФРА-М", 2010. - 108 с. - ISBN 978-5-16-004301-2 : Б. ц.

5. Трофимов В.В. Информационные системы и технологии в экономике и управлении [Текст] : Учебник / В. В. Трофимов. - 4-е изд., пер. и доп. - М. :

Издательство Юрайт, 2015. - 542 с. - (Бакалавр. Академический курс). - 500 экз.. - ISBN 978-5-9916-4789-2.

6. Шапкин И.Н. Менеджмент. Теория и практика [Текст] : Учебник для вузов / И. Н. Шапкин. - 4-е изд., пер. и доп. - М. : Издательство Юрайт, 2015. - 692 с. - (Бакалавр. Академический курс). - 500 экз.. - ISBN 978-5-9692-1522-1. - ISBN 978-5-9916-3650-6.

7. Экономика фирмы [Электронный ресурс] : учеб. пособие. – М. : Издательство "Магистр" ; М.: Издательский Дом "ИНФРА-М", 2010. - 511 с. -ISBN 978-5-9776-0111-5 : Б. ц.

Список лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7, 8 Pro;
2. Microsoft Office 7, 10, 13 Plus;
3. WinRar;
4. Adobe Acrobat Reader X;
5. Google Chrome; 6. Abby Fine Reader.

9. Материально-техническое обеспечение исследовательской практики.

Базой практики служит материально-техническое обеспечение сервисных организаций.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Автор: доцент кафедры туризма и культурного наследия
Раевская Е.А. _____

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия

от _____ года, протокол № ____.