

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Департамент научно-технологической политики и образования

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Юридический институт

Кафедра Профессиональной коммуникации и сервиса

СОГЛАСОВАНО:
Директор института
Никитенко М.Е.

"25" 04 2016 г.



УТВЕРЖДАЮ
Ректор
Пыжикова Н.И.

"16" 04 2016 г.



Программа производственной практики

(научно-исследовательской работы)

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Организационно-правовой

Квалификация выпускника:

Бакалавр

Форма обучения: очная/заочная

Красноярск 2016

Программа производственной практики (научно-исследовательская работа) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и Порядка проведения практик обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный аграрный (утвержден на заседании Ученого совета ФГБОУ ВО Красноярский ГАУ, протокол № 11 от 23.06.2015).

Разработчики:

Айснер Л.Ю., к.к., доцент, зав. кафедрой профессиональной коммуникации и сервиса

Богдан О.В., ассистент

Рецензент

Евмеев Н. В. 

Программа одобрена на заседании кафедры от 01.04.2016, протокол № 8.

Зав. кафедрой Айснер Л.Ю., к.к., доцент



Программа рассмотрена на заседании методической комиссии от 25.04.2016, протокол № 9.

Председатель методической комиссии Силюк Т.Ю.



Оглавление

Аннотация.....	4
Общие положения.....	5
1. Цели научно-исследовательской работы.....	5
2. Задачи научно-исследовательской работы.....	5
3. Место научно-исследовательской работы в структуре ОПОП бакалавриата.....	6
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения научно-исследовательской работы.....	7
5. Формы проведения научно-исследовательской работы.....	7
6. Место и время проведения научно-исследовательской работы.....	8
6.1. План прохождения производственной практики (научно-исследовательская работа) ...	8
7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам прохождения практики.....	11
7.1. Формы текущего контроля прохождения практики.....	14
7.2. Промежуточная аттестация по итогам прохождения практики.....	14
7.3. Отчетная документация по практике.....	14
8. Образовательные, научно-исследовательские и научно-учебные технологии, используемые на производственной практике (научно-исследовательской работе).....	15
9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов во время производственной практики (научно-исследовательской работы).....	15
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков).....	16
11. Материально-техническое обеспечение производственной практики (научно-исследовательской работы).....	17
Титульный лист (Приложение №1).....	19
Содержание (Приложение №2).....	20
Отчет о прохождении практики (Приложение №3).....	21
Дневник(Приложение №4).....	22
Характеристика, заверенная работодателем (Приложение №5).....	24
Индивидуальное задание на практику (Приложение №6).....	25

Аннотация

Научно-исследовательская работа относится к блоку «Практики», раздел производственная практика Б2.П.2 по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль «Организационно-правовой» и проводится под научным руководством выпускающей кафедры профессиональной коммуникации и сервиса.

Практику студенты проходят согласно учебному плану, графику учебного процесса по направлению 43.03.01 Сервис в течение двух недель по окончании 6 семестра.

Научно-исследовательская работа является одним из элементов учебного процесса, способствует закреплению и углублению теоретических знаний студентов; приобретению навыков постановки и реализации задач, анализа полученных результатов, формулирования выводов и рекомендаций; развитию навыков самостоятельной научно-исследовательской работы.

Тематика исследований должна соответствовать научному направлению работы профильной кафедры, а также отвечать задачам, имеющим теоретическое, практическое, прикладное значение для различных отраслей сферы услуг. В каждом конкретном случае программа научно-исследовательской работы изменяется и дополняется для каждого студента в зависимости от характера выполняемой работы.

Целью научно-исследовательской работы является формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранного направления подготовки, закрепление полученных теоретических знаний по дисциплинам направления и специальным учебным дисциплинам, овладение необходимыми профессиональными компетенциями по избранному направлению подготовки.

Основной задачей практики является приобретение опыта в исследовании актуальной научной проблемы, а также подбор необходимых материалов для выполнения выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

Научно-исследовательская работа направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

профессиональные компетенции:

готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5).

Программой практики предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости (в форме собеседования с руководителем практики от кафедры и руководителем практики от организации) и промежуточная аттестация по итогам прохождения учебной практики (в форме дифференцированного зачета). Сдача зачета осуществляется путем защиты студентом отчета о прохождении практики перед комиссией, состоящей из руководителя практики от кафедры и сотрудника выпускающей кафедры.

Общая трудоемкость производственной практики (научно-исследовательской работы) составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Общие положения

Производственная практика (научно-исследовательская работа) студентов является важнейшей частью подготовки высококвалифицированных специалистов в ЮИ и предусматривается Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и относится к блоку «Практики» Б2.П.2 по направлению 43.03.01 Сервис профиль «Организационно-правовой», проводится под научным руководством выпускающей кафедры профессиональной коммуникации и сервиса.

1. Цели научно-исследовательской работы

Целями научно-исследовательской работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль «Организационно-правовой» являются:

- углубление теоретических профессиональных знаний в сфере оказания услуг;
- приобретение навыков постановки и реализации профессиональных задач, направленных на оптимизацию и развитие процессов сервиса, а также навыков анализа полученных результатов, формулирования выводов и рекомендаций;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской работы.

2. Задачи научно-исследовательской работы

Задачами научно-исследовательской работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль «Организационно-правовой» являются:

- приобретение опыта в исследовании актуальной научной проблемы в сфере сервиса;
- развитие навыка подбора необходимых материалов и инструментария для выполнения исследований в сфере сервиса;
- наработка материалов для написания выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

В ходе осуществления научно-исследовательской работы Университет предоставляет возможность обучающимся:

изучать специальную литературу о достижениях в сфере сервиса в России и за рубежом;

- участвовать в проведении научных исследований и проектов;
- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научной информации по заданной теме; составлять рефераты и библиографические списки;
- участвовать в подготовке научных отчетов, обзоров, публикаций;
- участвовать в организации конференций, семинаров, круглых столов, выступать с докладами на конференции;
- проводить анализ полученной информации;
- участвовать в разработке новых методологических подходов;
- участвовать в подготовке и оформлении научных проектов и в обобщении результатов проектов;
- самостоятельно разработать программу и провести научное исследование.

В результате прохождения производственной практики (научно-исследовательской работы) бакалавр должен:

знать:

- основные результаты новейших исследований, опубликованные в ведущих профессиональных журналах по вопросам сервиса;
- методологические основы проведения научных исследований в сфере сервиса;
- инструментарий реализации проводимых исследований и анализа их результатов;
- теоретические и нормативные основы осуществления сервисной деятельности выбранного объекта исследования;
- специфику осуществления проектной, аналитической и научно-исследовательской деятельности на уровне организации-месте прохождения практики;
- существующие теоретические и применяемые эконометрические модели исследуемых

процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности;

- научно-исследовательские процессы в сервисной деятельности;

уметь:

- применять методы и средства познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня;
- применять знания, полученные в ходе учебного процесса, в практической деятельности по месту проведения практики;
- самостоятельно осваивать новые методы исследования;
- использовать методы и методологию проведения научных исследований;
- подготавливать научные статьи, представлять результаты научного исследования в форме доклада;
- обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления;
- проводить анализ и обобщение научного материала, разрабатывать оригинальные научные идеи для написания выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы);
- формировать способности к самостоятельному пополнению, критическому анализу и применению теоретических и практических знаний в сфере оказания услуг для собственных научных исследований;
- обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования для выбранного объекта исследования;

владеть:

- навыками самостоятельной научно-исследовательской работы (сбор, анализ, обобщение научного материала, разработка оригинальных научных предложений и научных идей для написания выпускной квалификационной работы);
- навыками самостоятельного исследования и анализа основных закономерностей функционирования сервисной деятельности с изложением аргументированных выводов;
- навыками квалифицированного анализа, комментирования, реферирования и обобщения результатов научных исследований, проведенных иными специалистами, с использованием современных методик и методологий, передового отечественного и зарубежного опыта;
- навыками участия в работе научных коллективов, проводящих исследования в сфере сервисной деятельности, подготовке и рецензированию научных публикаций;
- навыками оценки и интерпретации полученных в процессе анализа результатов и формулирования выводов и рекомендаций;
- навыками прогнозирования процессов сервиса, решения нестандартных профессиональных задач.

3. Место научно-исследовательской работы в структуре ОПОП бакалавриата

Производственную практику (научно-исследовательскую работу) обучающиеся проходят согласно учебному плану, графику учебного процесса по направлению 43.03.01 Сервис, профиль «Организационно-правовой», очная форма обучения в течение двух недель по окончании 6 семестра, заочная форма обучения в течение двух недель по окончании 8 семестра.

Производственная практика (научно-исследовательская работа) проходит после освоения большинства обязательных дисциплин профессионального цикла, таких как: сервисология, сервисная деятельность, организация планирование деятельности предприятий в сфере сервиса, психодиагностика, профессиональная этика и этикет, административное право, гражданское право, гражданский процесс, земельное право, предпринимательское право, а также дисциплин по выбору: основы предпринимательской

деятельности, бизнес-планирование в сервисе, права потребителей и их защита, контракты на осуществление государственных закупок.

Знания, умения и навыки, приобретенные обучающимися в результате прохождения производственной практики (научно-исследовательской работы), будут необходимы в дальнейшем при прохождении преддипломной практики, а также при подготовке выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы), при продолжении обучения в магистратуре, аспирантуре, а также при осуществлении профессиональной деятельности.

Научно-исследовательская работа является логическим продолжением профессионального обучения. Она является площадкой для закрепления знаний и умений, полученных на занятиях по общенаучным, профессиональным и профильным дисциплинам. Содержание научно-исследовательской работы определяется совокупностью взаимосвязанных практических заданий, направленных на приобретение комплексных компетенций в сфере научно-исследовательской деятельности.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения научно-исследовательской работы

В результате прохождения данной научно-исследовательской работы обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и **профессиональные компетенции:**

готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3):

знать: отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;

уметь: применять научно-технические знания, отечественный и зарубежный опыт для решения профессиональных задач;

владеть: знаниями, полученными в ходе изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4):

знать: национально-региональные и демографические факторы, влияющие на поведение потребителей;

уметь: проводить анализ социально-психологических особенностей потребителей, определять психотип потребителей;

владеть: умением учитывать социально-психологические особенности потребителей, приемами изучения личности потребителей.

готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5):

знать: принципы работы с различными источниками, новейшие тенденции научно-практической деятельности в сфере сервиса;

уметь: анализировать и оценивать социальную информацию, определяющую состояние общественного мнения;

владеть: навыками разработки проектов, инновационными подходами к разработке идей и проектов в сфере сервиса.

5. Формы проведения научно-исследовательской работы

В соответствии с профилем подготовки «Организационно-правовой», содержанием ОПОП бакалавриата по данному профилю и спецификой функций, осуществляемых органом, организацией (учреждением), предполагается участие обучающегося в период прохождения практики в исследовательской, нормотворческой и экспертно-консультационной деятельности в соответствующем органе, организации (учреждении).

Тип производственной практики - научно-исследовательская работа в зависимости от места ее прохождения предполагает:

- изучение и подготовку документов, в том числе проектов по оптимизации процессов сервиса, внедрению современных технологий;
- работу с архивными материалами;
- изучение и анализ статистических данных о деятельности органа, организации (учреждения);
- подготовку по заданию руководителя практики соответствующих отчетов, проектов по улучшению профессиональной сферы деятельности;
- сбор и анализ правовых и научно-технических источников, содержащих отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;
- приобретение навыков структурированного письменного изложения результатов полученных научных исследований;
- приобретение навыков устных публичных выступлений (посредством участия в конференциях);
- подготовка выпускной работы бакалавра, приобретение навыков правового воспитания и ведение педагогической деятельности;
- выполнение иных видов работ по заданию руководителя практики в соответствии с профилем подготовки обучающегося.

6. Место и время проведения научно-исследовательской работы

Базой проведения практики студентов являются государственные и муниципальные органы, осуществляющие свою деятельность в сфере оказания услуг, другие хозяйствующие субъекты города Красноярска, с которыми заключен вузом договор о прохождении практики, а также выпускающая кафедра.

Местами прохождения практики являются:

- юридические лица, независимо от их организационно-правовой формы, осуществляющие свою деятельность по направлениям: оценка, экспертиза, а также различные агентства, занимающиеся оказанием услуг населению, аудиторские фирмы, финансовые и страховые учреждения;
- службы, департаменты и управления в государственных и муниципальных органах власти, Управления Федерального агентства объектов недвижимости по субъектам РФ и Управления регистрационной службы по субъектам РФ;
- государственные унитарные предприятия «Центр учета, инвентаризации и оценки недвижимости (БТИ)»;
- администрации районов города Красноярска;
- Федеральные службы и управления, в том числе, Управление федеральной миграционной службы;
- организации, предприятия и управляющие компании в сфере эксплуатации зданий, сооружений и других объектов ЖКХ, ТСЖ и др.

При прохождении практики в организациях (предприятиях) студенты изучают уставные документы, локальные нормативные акты организации, гражданско-правовые договоры и т.д.

6.1. План прохождения производственной практики (научно-исследовательская работа)

Направление студентов на практику осуществляется путем официального распределения каждого студента в конкретное подразделение; ответственными за руководство практикой проводится обязательный инструктаж со студентами; за каждым студентом закрепляется непосредственный руководитель практики; перед началом прохождения учебной практики (научно-исследовательской работы) студент обязан ознакомиться с правилами внутреннего распорядка работы подразделения.

Таблица 1- Распределение трудоемкости учебной практики по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			№6 (очная)	№8 (заочная)
Общая трудоемкость учебной практики по учебному плану	3	108	108	108
Вид контроля: Дифференцированный зачет		2	2	2

Студенты направляются на практику согласно приказу по вузу. Каждому студенту выдается индивидуальное задание за подписью руководителя практики от кафедры, заведующего кафедрой и руководителя практики от организации (Приложение №6).

По прибытию студента на место прохождения практики студенту назначается непосредственный руководитель практики от организации. Руководитель практики от организации определяет для студента круг обязанностей, которые он должен выполнять в период прохождения практики в полном объеме.

При выполнении студентом программы практики свои действия практикант согласовывает с руководителем практики от организации.

Текущие вопросы, возникающие в процессе практики, практикант разрешает с непосредственным руководителем практики от организации и руководителем практики от кафедры.

На основе строгого соблюдения законности, высокой организованности студент обязан в полном объеме выполнить программу настоящей практики, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка.

Во время прохождения практики студенты **обязаны:**

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, организации правилам внутреннего распорядка;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты;
- ежедневно вести записи в дневнике с указанием характера, содержания и порядка выполнения работы;
- с момента зачисления студентов на практику на них распространяются требования охраны труда и режима рабочего дня, действующие в данном учреждении (организации);
- по окончании практики представить на кафедру надлежащим образом оформленные дневник практики, отчет о выполнении программы практики; характеристику за время пребывания студента на практике, подготовленную руководителем практики от учреждения (организации), в которой должен содержаться краткий отзыв на отчет о практике;
- защитить отчет по практике.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ, выполняемых студентами в период прохождения практики, включая самостоятельную работу обучающихся	Формы текущего контроля
1.	Подготовительный	изучение правовых основ деятельности, являющейся содержанием практики, ознакомление с программой практики и методическими указаниями по ее прохождению	собеседование у руководителя практики от кафедры
		составление плана практики	контроль со стороны

			руководителя практики наличия плана, качества его составления
		инструктаж по технике безопасности	контроль со стороны руководителя практики наличия записи (подписи) в журнале инструктажа по ТБ
2.	Основной этап	Изучение организации работы и управления предприятием: ознакомление с формой, структурой, содержанием и методами работы органа, организации (учреждения), избранных в качестве места прохождения практики; изучение локальных нормативно- правовых актов организации; знакомство с системой менеджмента качества предприятия; выявление и изучение актуальных научных проблем в сфере сервиса; развитие навыка подбора необходимых материалов и инструментария для выполнения исследований в сфере сервиса	контроль со стороны руководителя практики от организации – визирование ежедневных записей в дневнике практики
		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 научно-исследовательской работы; другие виды работ в соответствии с поставленными задачами практики	контроль со стороны руководителя практики от организации – визирование ежедневных записей в дневнике практики
		проверка профессиональной готовности будущего бакалавра к самостоятельной трудовой деятельности	контроль со стороны руководителя практики от организации – визирование ежедневных записей в дневнике практики
		завершение оформления дневника практики	контроль со стороны руководителя практики – составление характеристики о прохождении практики
3.	Отчетный этап	обработка и анализ информации, полученной в период прохождения практики	защита отчета по учебной практике (практике по получению первичных умений и навыков научно-

			исследовательской деятельности)
		составление отчета по результатам практики	защита отчета по учебной практике (практике по получению первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)
		защита отчета	защита отчета по учебной практике (практике по получению первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам прохождения практики

Общая трудоемкость производственной практики (научно-исследовательской работы) составляет:

для очной формы обучения: 3 зачетные единицы, 108 часов – 6 семестр.

для заочной формы обучения: 3 зачетные единицы, 108 часов – 8 семестр.

Трудоемкость программы прохождения практики представлена в виде таблицы:

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ, выполняемых студентов в период прохождения практики, включая самостоятельную работу обучающихся	Трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Подготовительный	изучение правовых основ деятельности, являющейся содержанием практики, ознакомление с программой практики и методическими указаниями по ее прохождению	2	собеседование у руководителя практики от кафедры
		составление плана практики	2	контроль со стороны руководителя практики
		инструктаж по технике безопасности	2	контроль со стороны руководителя практики
2.	Основной этап	Изучение организации работы и управления предприятием: ознакомление с формой, структурой, содержанием и методами работы органа, организации (учреждения), избранных в качестве места прохождения практики	16	контроль со стороны руководителя практики от органа, организации (учреждения) – визирование ежедневных записей в дневнике практики

		выполнение текущих заданий; мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала; другие виды работ в соответствии с поставленными задачами практики	24	контроль со стороны руководителя практики от органа, организации (учреждения) – визирование ежедневных записей в дневнике практики
		проверка профессиональной готовности будущего бакалавра к самостоятельной трудовой деятельности	16	контроль со стороны руководителя практики от органа, организации (учреждения) – визирование ежедневных записей в дневнике практики
		определение проблем и предложений по улучшению деятельности органа, предприятия, организации.	6	контроль со стороны руководителя практики от органа, организации (учреждения) – визирование ежедневных записей в дневнике практики
		сбор и систематизация практического материала для написания бакалаврской работы	18	собеседование у руководителя практики от кафедры
		завершение оформления дневника практики	4	контроль со стороны руководителя практики – составление характеристики о прохождении практики
3.	Отчетный этап	обработка и анализ информации, полученной в период прохождения практики	10	защита отчета по учебной практике (практике по получению первичных профессиональных умений и навыков)
		составление отчета по результатам практики	8	защита отчета по учебной практике (практике по получению первичных профессиональных умений и навыков)
		защита отчета	2	защита отчета по учебной практике (практике по получению первичных профессиональных умений и навыков)
ИТОГО часов			108	

Освоение программы «Научно-исследовательская работа» заключается в подготовке практических материалов для написания выпускной квалификационной работы. Исследованные потребности, выявленные проблемы в сфере оказания услуг, а также

рекомендации по оптимизации процессов сервиса – являются основой для подготовки и защиты отчетов по НИР.

Примерные задания научно-исследовательской работы для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Организационно-правовой».

Задание 1. Составление индивидуального плана научно-исследовательской практики, согласование его с руководителем практики от института и с руководителем практики по месту прохождения практики:

- разработка научного плана и программы проведения научного исследования,
- подготовка заданий для малой проектной группы и соисполнителей в рамках данной группы,
- разработка инструментария планируемого исследования.

Задание 2. Теоретический этап научно-исследовательской практики:

- определение круга научных проблем для исследования,
- теоретическое обоснование темы выпускной квалификационной работы, изучение информационных, справочных и реферативных изданий по проблеме исследования,
- анализ, обобщение и систематизация научно-экономической информации и составление библиографии по теме магистерского исследования;

Задание 3. Предварительный этап исследования по базе практики:

- определение целей и задач исследования, постановка гипотез,
- определение необходимых информационных источников и выявление их наличия или отсутствия на месте прохождения практики,
- анализ и оценка данных источников информации для проведения дальнейшего анализа процессов сервиса,
- разработка и обоснование инструментария для проведения научного исследования.

Задание 4. Непосредственная реализация программы научного исследования:

- осуществление сбора, анализа и обобщения материала,
- проведение теоретических и экспериментальных исследований в рамках поставленных задач;
- оценка степени эффективности и результативности деятельности организации относительно выбранной тематики исследования,
- анализ достоверности полученных результатов,
- анализ научной и практической значимости проводимых исследований,
- консультации с руководителем практики от кафедры по программе научного исследования,

Задание 5. Заключительный этап научно-исследовательской деятельности на практике:

- оценка и интерпретация полученных результатов, окончательная проверка гипотез,
- построение системы предложений и рекомендаций по оптимизации процессов сервиса на примере организации-места прохождения научно-исследовательской практики,
- внедрение данных предложений в деятельность организации.

Задание 6. Составление отчета о проведении исследования:

- анализ данных с учетом внедренных изменений, построение прогностических моделей для данного объекта исследования,
- формулирование окончательных выводов,
- разработка рекомендаций для организации в целях повышения эффективности ее деятельности.

Задание 7. Подготовка статьи, обзора, аналитического отчета и доклада на конференцию по результатам прохождения научно-исследовательской работы:

- выбор научной проблематики для статьи,
- выделение необходимых материалов из совокупности сведений, полученных на практике,
- непосредственная подготовка текста статьи.

Задание 8. Работа над отчетом по научно-исследовательской работе:

- подготовка материалов, которые войдут в отчет,
- согласование с руководителем от предприятия,
- оформление всех необходимых документов по месту прохождения практики.

Иные виды работ могут быть определены руководителем практики в соответствии с профилем подготовки обучающегося в зависимости от характера выполняемой работы.

7.1. Формы текущего контроля прохождения практики

Программой производственной практики (научно-исследовательской работы) предусмотрены текущий контроль успеваемости в форме собеседования студента с руководителем практики от кафедры и руководителем практики от организации.

Поэтапный контроль выполнения студентом плана производственной практики (научно-исследовательской работы) осуществляется в процессе собеседования студента с руководителем практики от кафедры, целью которого является проверка полученных знаний и умений студента и контроль выполнения разделов индивидуального задания.

При положительных результатах устных собеседований по 3 этапам практики и проверки отчета руководитель допускает студента к защите отчета.

С целью максимального приближения программ аттестации обучающихся к условиям их будущей профессиональной деятельности при выставлении оценки учитывается мнение представителя работодателя - руководителя практики от предприятия. Руководитель практики от предприятия дает письменную характеристику работы студента с оценкой его деятельности на предприятии.

7.2. Промежуточная аттестация по итогам прохождения практики

Учебным планом предусмотрена промежуточная аттестация по итогам прохождения производственной практики (научно-исследовательской работы) в форме дифференцированного зачета, сдача зачета осуществляется путем защиты студентом отчета о прохождении практики перед комиссией, состоящей из руководителя практики от кафедры и сотрудника кафедры, направляющей на практику.

Критерии оценивания отчета о прохождении практики и его защиты:

- качество выполнения индивидуального задания и соответствие программе производственной практики (научно-исследовательской работы);
- правильность оформления документов (отчет о прохождении практики, дневник прохождения практики, характеристика);
- наличие положительной характеристики от руководителя с места прохождения практики;
- правильность ответов на вопросы, заданные руководителем практики от кафедры;
- умение анализировать документы, приложенные к отчету о прохождении практики.

На отчет о прохождении практики руководитель практики от кафедры представляет рецензию (отзыв). Защита производственной практики (научно-исследовательской работы) оформляется протоколом заседания комиссии.

По результатам защиты отчета о прохождении практики студенту выставляется дифференцированная оценка.

7.3. Отчетная документация по практике

По итогам прохождения производственной практики (научно-исследовательской работы) студент на защиту предоставляет следующие документы:

1. Индивидуальный план научно-исследовательской работы.
2. Отчет о прохождении практики с указанием предварительной темы выпускной квалификационной работы, ее структуры и списком подобранной литературы по теме.
3. Дневник практики.
4. Характеристику, подписанную руководителем с места прохождения практики.
5. Копии документов с их обоснованием и анализом (не менее 5-ти).

8. Образовательные, научно-исследовательские и научно-учебные технологии, используемые на производственной практике (научно-исследовательской работе)

При прохождении практики должны использоваться следующие образовательные, научно-исследовательские и другие технологии, необходимые при выполнении различных видов работ на производственной практике (научно-исследовательской работы):

- ознакомление и анализ различных видов документов;
- ознакомление с видами инструментов сервисной деятельности и сервисного оборудования
- индивидуальное обучение применению инструментов сервисного оборудования;
- ознакомление с организацией работы юридических, экономических служб и департаментов, а также отделов по работе с клиентами предприятия, организации;
- изучение локальных нормативных актов и иных документов, составленных органом, организацией, предприятием.

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов во время производственной практики (научно-исследовательской работы)

Самостоятельная работа студентов во время прохождения производственной практики (научно-исследовательской работы) проводится под руководством преподавателя - руководителя практики, который выдает студенту индивидуальное задание для подготовки отчета.

В ходе прохождения производственной практики (научно-исследовательской работы) студенту рекомендуется обратиться к нормативно-правовым актам, к учебной, учебно-методической литературе, другим материалам, опубликованным в печати.

По итогу прохождения производственной практики (научно-исследовательской работы) составляется отчет, в котором студент должен отразить:

1. Место прохождения практики;
2. Структуру конкретного предприятия, организации, учреждения;
3. Основные направления деятельности предприятия, организации, учреждения;
4. Локальные нормативные акты, регулирующие деятельность предприятия, организации, учреждения;
5. Ответственное лицо за прохождение практики на предприятии, организации, учреждении, а также его квалификационные характеристики (его должностные обязанности);
6. Технологии процесса сервисной деятельности, применяемые на предприятии, организации, учреждении, а также характер взаимодействия с потребителем услуг по месту прохождения практики;
7. Краткое описание (характеристику) выполняемых практикантом поручений в соответствии с организационно-правовой сферой деятельности;
8. Особенности ведения делопроизводства конкретного предприятия, организации, учреждения;
9. Проблемы и предложения по улучшению деятельности предприятия, организации, учреждения;
10. Приобретенные навыки избранной профессии.

При оформлении отчета необходимо использовать информацию и полученные знания в результате прохождения практики. Кроме этого, необходимо использовать сведения и информацию из научно-исследовательской, справочной и другой специальной литературы, а также из нормативно-правовой документации.

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время практики. Отчет составляется в соответствии с фактически выполненной программой практики. Отчет рекомендуется составлять на протяжении всей практики по мере накопления материала.

Рекомендуемая структура отчета:

Титульный лист (приложение № 1).

Опись документов (приложение № 2).

Индивидуальное задание (приложение № 6).

Отчет о прохождении учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков) (приложение № 3).

Дневник (приложение № 4).

Характеристика, заверенная работодателем (приложение № 5).

Список использованных источников.

Приложения, в которых должны быть представлены проекты документов, составленные лично студентом с обязательным анализом содержания приложенных документов.

Отчет должен быть подписан студентом и руководителем практики от предприятия, организации, учреждения.

Отчет должен быть написан грамотно, сжато и сопровождаться необходимыми цифровыми данными, таблицами, графиками, схемами. Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. Объем отчета от 5 до 10 стр. текста 1,5 межстрочный интервал, шрифт № 14, Times New Roman.

Материалы, оформленные не в соответствии с приведенными выше указаниями, возвращаются для доработки и устранения имеющихся недостатков.

Защита отчета производится преподавателю кафедры. В ходе защиты студент должен:

- представить доклад, содержащий основные положения отчета;
- показать, насколько он закрепил теоретические знания, полученные в процессе обучения, на основе знакомства с опытом работы принимающей организации;
- показать, насколько он овладел методами исследовательской и аналитической работы;
- показать, насколько он приобрел практический опыт и знания на конкретном рабочем месте;
- ответить на вопросы преподавателя.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков)

Основная литература

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность учебник. / В.Г. Велединский. - Второе издание, стереотипное. - М.: КноРУС, 2013. - 174 с.
2. Правовое регулирование предпринимательской деятельности: учебное пособие / Е.М. Ашмарина и др.; Фин. акад. при правительстве Рос. Федерации; [под ред. В. В. Гуцина, В. А. Баранова]. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 399 с.
3. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 200 с.
4. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник: / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев, под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е издание, переработанное и дополненное. - Москва: Дашков и К, 2013. - 283 с.
5. Тётушкин, В.А. «Сервисология»: учебное пособие / В.А. Тётушкин. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. – 108 с.
6. Фатхутдинов, Р.А. Производственный менеджмент: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям и направлениям / Р.А. Фатхутдинов. - 6-е изд. - СПб.: Питер, 2011. - 494, [1] с.

Дополнительная литература

7. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент / Г.А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, 2007.
8. Бережной, Н.М. Человек и его потребности / Н.М. Бережной. – М. : Форум, 2000.
9. Дойль Питер. Маркетинг-менеджмент и стратегии / Дойль Питер. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2002.
10. Дымшиц, М.Н. Манипулирование покупателем / М.Н. Дымшиц. – М.: Омега-Л, 2004.

11. Ершов, П.М. Потребности человека / П.М. Ершов. – М.: Мысль, 1990.
12. Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2000.
13. Котлер, Ф. Маркетинг-менеджмент: Экспресс-курс / Ф. Котлер. – СПб.: Питер, 2001.
14. Кумбанов, В.В. Маркетинг: сервисная деятельность : учеб. пособие / В.В. Кумбанов. – СПб.; М.; Харьков; Минск : Питер, 2000.
15. Куницина, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001.
16. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность / О.Т. Лойко. - М.: Академия, 2008.
17. Менеджмент в сфере услуг / под ред. В.Ф. Уколова. – М.: Луч, 1995.
18. Мэннинг Джеральд. Психология продаж. Искусство партнёрских отношений / Мэннинг Джеральд, Рис Барри. – СПб.: Прайм Еврознак, 2003.
19. Романович, Ж.А.: Сервисная деятельность / Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2008.
20. Стаханов, В.Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / В.Н. Стаханов, Д.В. Стаханов. – М., 2001.
21. Стивене, Нэнси Дж. Эффективные продажи, ориентированные на покупателя / Стивене Нэнси Дж., Адаме Боб. – М. :Фаир-Пресс, 2001.
22. Третьякова Т.Н.: Сервисная деятельность. - М.: Академия, 2008
23. Удальцова, М.В. Человек и его потребности (Сервисология) : учеб.пособие / М.В. Удальцова, Л.К. Аверченко. – Новосибирск, 2002.
24. Управление и организация в сфере услуг /К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2002.
25. Уэллс, У. Реклама: принципы и практика / У. Уэллс, Дж. Вернет, С. Мориарти. – СПб.: Питер, 2001.
26. Федцов, В.Г.: Предпринимательство: сфера сервиса / В.Г. Федцов. - М.: Дашков и К, 2005.
27. Федцов, В.Г. Культура сервиса : учеб.-практ. пособие / В.Г. Федцов. – М.: ПРИОР, 2000.
28. Фоксол, Г. Психология потребителя в маркетинге / Г. Фоксол, Р. Голдсмит, С. Браун. – СПб. : Питер, 2001.
29. Фромм, Э. Человеческая ситуация / Э. Фромм. – М.: Смысл, 1995.
30. Человек и его потребности : учеб. пособие / под ред. К.М. Оганяна. – СПб. : Изд-во СПБТИС, 1997.

Методические указания, рекомендации и другие материалы

31. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169.
32. Основная профессиональная образовательная программа по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата). Красноярск, 2016.

11. Материально-техническое обеспечение производственной практики (научно-исследовательской работы)

1. Программно-информационное обеспечение органа, предприятия, организации, учреждения.
2. Оборудование органа, предприятия, организации, учреждения, кафедры, вуза.
3. Выход в Информационно-коммуникационную систему Интернет.
4. Методический кабинет ЮИ, расположенный по адресу: ул. Ленина, 117, ауд. 4-14.
5. Компьютерный класс ЮИ, расположенный по адресу: ул. Ленина, 117, ауд. 4-07.
6. Научная библиотека ФГБОУ ВО «Красноярский ГАУ», расположенная по адресу: ул. Стасовой, 44г.

7. Информационные технологии: интерактивная доска, ноутбук, проектор, расположенные по адресу: ул. Ленина, 117, ауд. 4-01.

8. Кабинет Сервисологии, расположенный по адресу: ул. Ленина, 117, аудитория 2-15.

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Департамент научно-технологической политики и образования
ФГБОУ ВО «Красноярский государственный аграрный университет»

Юридический институт
Кафедра профессиональной коммуникации и сервиса

ОТЧЕТ

**о прохождении производственной практики
(научно-исследовательской работы)**

на предприятии _____

срок прохождения практики _____

Студент _____

Группа _____

Руководитель _____

Оценка _____

Содержание

1. Отчет о прохождении учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	4
2. Характеристика с места прохождения учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	10
3. Приложение.....	20
4. Список использованных источников.....	21

**Отчет о прохождении производственной практики
(научно-исследовательской работы)**

1. Место прохождения практики;
2. Структуру конкретного предприятия, организации, учреждения;
3. Основные направления деятельности предприятия, организации, учреждения;
4. Локальные нормативные акты, регулирующие деятельность предприятия, организации, учреждения;
5. Ответственное лицо за прохождение практики на предприятии, организации, учреждении, а также его квалификационные характеристики (его должностные обязанности);
6. Технологии процесса сервисной деятельности, применяемые на предприятии, организации, учреждении, а также характер взаимодействия с потребителем услуг по месту прохождения практики;
7. Краткое описание (характеристику) выполняемых практикантом поручений в соответствии со сферой деятельности;
8. Проблемы и предложения по улучшению деятельности предприятия, организации, учреждения;
9. Приобретенные навыки избранной профессии;
10. Тема выпускной квалификационной работы;
11. Актуальность темы исследования;
12. Цель и задачи исследования;
13. Объект и предмет исследования;
14. Гипотеза и научная новизна исследования;
15. Заключение;
16. Список литературы для написания выпускной квалификационной работы.

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Департамент научно-технологической политики и образования
ФГБОУ ВО «Красноярский государственный аграрный университет»

Юридический институт
Кафедра профессиональной коммуникации и сервиса

ДНЕВНИК
производственной практики
(научно-исследовательской работы)

Студента _____

Курс _____

Направление подготовки _____

Профиль _____

Красноярск, 201__

Дневник прохождения практики

Период времени	Выполняемая работа	Подпись руководителя практики от организации, учреждения, предприятия
<i>дата понедельник</i>		
<i>дата вторник</i>		
<i>дата среда</i>		
<i>дата четверг</i>		
<i>дата пятница</i>		
<i>дата понедельник</i>		
<i>дата вторник</i>		
<i>дата среда</i>		
<i>дата четверг</i>		
<i>дата пятница</i>		

Подпись заверяется печатью органа, организации, предприятия, учреждения.

Далее в отчете следуют различные образцы документов с описанием, которые студенты собирали во время прохождения практики, например, такие как приказы, распоряжения, информационные письма, сопроводительные письма, ходатайства, исковые заявления, служебные записки, образцы договоров, акты и другие.

ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента(ку) __ курса
Юридического института
ФГБОУ ВО Красноярский ГАУ

Ф.И.О.

Ф.И.О. проходил(а) производственную практику (научно-исследовательскую работу) в ООО «СтройИнвест» с _____ г. по _____ г.

За время своей научно-исследовательской деятельности показал(а) себя

_____.

Доказал(а) свое умение аргументировать научные тезисы, отстаивать собственную научную позицию _____. Уделяет большое внимание повышению профессионального уровня, работе над собой, следит за изменениями в законодательстве.

Рекомендуемая оценка по научно-исследовательской работе «хорошо».

Руководитель практики от организации

Ф.И.О.

МП

Образец индивидуального задания**Индивидуальное задание**

на производственную практику (научно-исследовательскую работу)

Выдано студенту _____

(Ф.И.О.)

Профиль: организационно-правовой, сервис недвижимости (нужное подчеркнуть)

Курс _____ очной формы обучения

Содержание:

1. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность организации.
2. Изучение функциональных обязанностей по должности прохождения практики.
3. Изучение структуры организации, взаимоотношений организации с государственными органами и внешними организациями.
4. Исследование теоретических проблем сферы сервисной деятельности;
5. Постановка целей, формулировка рабочей гипотезы исследования;
6. Изучение научных работ и нормативных документов описание результатов;
7. Исследование практики деятельности правоприменительных органов;
8. Описание и сбор информации об объекте и предмете исследования;
9. Статистическая обработка информации;
10. Подготовка написания 1-ой главы выпускной квалификационной работы;
11. Подготовка научной статьи или научной разработки по совершенствованию сервисной деятельности;
12. Составление итогового отчета.

Заведующая кафедрой

Профессиональной коммуникации и сервиса _____/Л.Ю. Айснер/

Руководитель практики от кафедры _____

Руководитель практики от организации _____

