



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ИГУ»)  
Факультет (институт) бизнес-коммуникаций и информатики  
Кафедра сервиса и сервисных технологий**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

По Б2.В.02 (У) Исследовательской практике

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

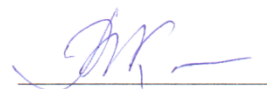
направленность (профиль) **Организационно-управленческая деятельность и  
технологии продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-  
ресторанного сервиса**

Одобен  
УМК факультета  
бизнес-коммуникаций и информатики  
Протокол № 7 от «15» марта 2023 г.

Разработан в соответствии с ФГОС ВО  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис,  
утвержденный приказом Министерства  
образования и науки Российской Федерации от  
«08» июня 2017 г. № 514, зарегистрированный  
в Минюсте России «29» июня 2017 г. № 47236

с учетом требований Профессионального  
стандарта «Специалист по организации  
постпродажного обслуживания и сервиса»  
(Приказ Министерства труда и социальной  
защиты от 31.10.2014 № 864н, зарегистрирован  
в Минюсте России 24.11.2014 № 34867),  
«Руководитель/управляющий гостиничного  
комплекса/сети гостиниц» (Приказ  
Министерства труда и социальной защиты от  
07.05.2015 № 467)

Председатель УМК В. К. Карнаухова,  
декан факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики, доцент, к. х. н.



Разработчик Н. В. Светник,  
доцент кафедры сервиса и сервисных технологий, к. э. н.



# 1. Требования к результатам прохождения Б2.В.02 (У) Исследовательской практики

## 1.1. Исследовательская практика направлена на формирование следующих компетенций

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
ПК-1	Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка
ПК-2	Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон
ПК-3	Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг
ПК-4	Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка
ПК-5	Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-6	Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя
ПК-7	Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса
ПК-8	Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач

## 1.2. Задачи практики:

- воспитание устойчивого интереса к профессии;
- закрепление и углубление теоретических знаний по изученным за время обучения в университете дисциплинам;
- формирование информационной компетентности с целью успешной работы в профессиональной деятельности;
- подготовка к последующему более осознанному изучению профессиональных, в том числе профильных дисциплин;
- приобретение практических навыков анализа, измерения и обработки информации, соотношенного с организационно-управленческой, технологической, маркетинговой деятельностью предприятия по построению процессов сервиса, а также деятельностью по формированию отношений с клиентами; развитие умений осуществлять сбор эмпирических данных и анализировать результаты деятельности в условиях учебной исследовательской практики;
- выстраивание аргументированных рекомендаций (проектирование) совершенствования системы построения процессов сервиса на предприятии.

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Индекс и содержание индикатора компетенций	Результаты обучения
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК <sub>УК1.1</sub> Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	Знать: методы и принципы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач  Уметь: проводить поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач  Владеть: навыками поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач
		ИДК <sub>УК1.2</sub> Применяет системный подход для решения поставленных задач	Знать: основы системного подхода для решения поставленных задач  Уметь: применять системный подход для решения поставленных задач

			Владеть: навыками применения системный подход для решения поставленных задач
ПК-1	Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ИДК <sub>ПК-1.1</sub> Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею	Знать: методы и принципы поиска и оценки рыночных возможностей и формулировки бизнес-идеи.  Уметь: находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею.  Владеть: навыками поиска и оценки новых рыночных возможностей и формулировки бизнес-идеи.
		ИДК <sub>ПК-1.3</sub> Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Знать: основы использования инновационных организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.  Уметь: использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.  Владеть: навыками использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
ПК-2	Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон	ИДК <sub>ПК-2.2</sub> Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта	Знать: методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта  Уметь: применять методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта  Владеть: навыками применения методов разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта
ПК-3	Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг	ИДК <sub>ПК-3.2</sub> Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения	Знать: методы и принципы организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения  Уметь: применять методы и принципы организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения  Владеть: навыками организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения
		ИДК <sub>ПК-3.3</sub> Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей	Знать: инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей  Уметь: выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей  Владеть: навыками выбора и использования инструментальных средств для сбора данных и их

			обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей
ПК-4	Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка	ИДК <sub>ПК-4.2</sub> Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы	Знать: цели и задачи профессиональной деятельности, пути их достижения и необходимые для этого ресурсы.  Уметь: определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы.  Владеть: навыками определения целей и задач профессиональной деятельности, планирования путей их достижения и оценки необходимых для этого ресурсов
ПК-5	Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК <sub>ПК-5.1</sub> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности  Уметь: применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности  Владеть: навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
		ИДК <sub>ПК-5.2</sub> Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг	Знать: методы разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг  Уметь: применять методы разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг  Владеть: навыками применения методов разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг
ПК-6	Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя	ИДК <sub>ПК-6.1</sub> Владеет методами построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций	Знать: методы построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций  Уметь: применять методы построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций  Владеть: навыками применения методов построения организационных процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций
		ИДК <sub>ПК-6.2</sub> Применяет технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия	Знать: технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия  Уметь: применять технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия  Владеть: навыками применения технологий построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия
ПК-7	Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	ИДК <sub>ПК-7.1</sub> Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров	Знать: приемы конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров  Уметь: применять приемы конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров  Владеть: навыками применения приемов конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров

ПК-8	Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач	ИДК <sub>ПК-8.1</sub> Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач	Знать: теоретические основы осуществления коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач  Уметь: осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач  Владеть: навыками осуществления коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач
------	--	--	---

## 2. Оценочные средства для осуществления текущего контроля по Б2.В.02 (У) Исследовательской практике

### 2.1. Соответствие компетенций и заданий исследовательской практики

Этап практики	Номер или название задания	Характеристика формируемой компетенции или индикатора компетенции	Оценочное средство	Показатели	Критерии оценки
Подготовительный	Организационное собрание	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Регистрация в ведомости	Ответы на вопросы по содержанию инструктажей	Даны полные, развернутые ответы на вопросы собеседования по содержанию инструктажей
	Инструктажи		Собеседование		
Исследовательский	Посещение сервисных предприятий, знакомство со структурой и характером деятельности подразделений; с процессами сервисных услуг, применяемых в организации, бизнес-процессами, маркетинговым и технологиями, информационными и т. п., выявление проблемных мест. Определение круга задач, который будет решен в ходе практики. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации	<p>ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка</p> <p>ПК-2 Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон</p> <p>ПК-3 Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг</p> <p>ПК-4 Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной</p>	<p>Дневник по практике</p> <p>Отчет студента о прохождении практики</p> <p>Собеседование</p>	<p>Наличие материала для составления характеристики предприятия сферы сервиса согласно плану</p> <p>Выявлены и обоснованы текущие проблемы и/или запросы предприятия</p> <p>Выявлены проблема, цель и задачи исследования в рамках практики</p> <p>Определен вид бизнес-процесса, дано его описание</p> <p>Наличие и анализ</p>	<p>Составлена подробная характеристика предприятия согласно плану</p> <p>Подробно описаны и полностью обоснованы текущие проблемы и/или запросы предприятия</p> <p>Обозначенная в рамках практики проблема решена, цель и задачи достигнуты</p> <p>Вид бизнес-процесса определен верно, составлена его подробная характеристика</p> <p>Проведен подробный</p>

	фактического и литературного материала, необходимого при решении поставленных задач	<p>сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка</p> <p>ПК-5 Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>ПК-6 Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя</p> <p>ПК-7 Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса</p> <p>ПК-8 Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач</p>		<p>материала из научных, учебно-методических, периодических и нормативно-правовых источников</p> <p>Соответствие требованиям по структуре, оформлению</p>	<p>анализ различных актуальных источников информации применительно к проблеме, целям и задачам исследования</p> <p>Подготовлен отчет, заполнен дневник в соответствии со всеми требованиями</p>
Заключительный	Подготовка фрагмента научной работы (статьи) Подготовка отчета по практике, оформление дневника	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>Дневник по практике</p> <p>Отчет студента о прохождении практики</p> <p>Собеседование</p>	<p>Соответствие требованиям по структуре, оформлению</p> <p>Собеседование</p>	<p>Подготовлен фрагмент научной работы (статьи)</p> <p>Подготовлен отчет, заполнен дневник в соответствии с требованиями</p> <p>Пройдено собеседование, защита отчета по результатам практики</p>

## 2.2. Оценочные средства текущего контроля и диагностика сформированности компетенций

Код индикатора компетенции	Планируемый результат	ОС	Краткое описание задания
----------------------------	-----------------------	----	--------------------------

<p>ИДК<sub>УК</sub>1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач</p>	<p>Знать: методы и принципы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач, в т. ч. с точки зрения основ охраны труда и обеспечения безопасности труда</p> <p>Уметь: проводить поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач, в т. ч. с точки зрения основ охраны труда и обеспечения безопасности труда</p> <p>Владеть: навыками поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач, в т. ч. с точки зрения основ охраны труда и обеспечения безопасности труда</p>	<p>Регистрация в ведомости</p> <p>Собеседование</p> <p>Отчет студента о прохождении практики</p>	<p>Подписать ведомость инструктажа по технике безопасности</p> <p>Подготовиться к собеседованию по содержанию инструктажа</p> <p>Сформировать основные разделы отчета по исследовательской практике.</p> <p>Подготовить отчет. Заполнить дневник практики.</p> <p>Защитить отчет по практике.</p> <p>Предоставить дневник практики с подписью руководителя практики.</p>
<p>ИДК<sub>УК</sub>1.2 Применяет системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Знать: основы системного подхода для решения поставленных задач, в т. ч. с точки зрения основ охраны труда и обеспечения безопасности труда</p> <p>Уметь: применять системный подход для решения поставленных задач, в т. ч. с точки зрения основ охраны труда и обеспечения безопасности труда</p> <p>Владеть: навыками применения системный подход для решения поставленных задач, в т. ч. с точки зрения основ охраны труда и обеспечения безопасности труда</p>		
<p>ИДК<sub>ПК</sub>1.1 Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею</p>	<p>Знать: методы и принципы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач</p> <p>Уметь: проводить поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач</p> <p>Владеть: навыками поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач</p>	<p>Отчет студента о прохождении практики</p> <p>Собеседование</p>	<p>Найти сервисную организацию-объект практики.</p> <p>Проанализировать ее структуру и характер деятельности, процессы сервисных услуг, применяемых в организации, бизнес-процессы, маркетинговые технологии, информационные и т. п.</p>
<p>ИДК<sub>ПК</sub>1.3 Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</p>	<p>Знать: основы системного подхода для решения поставленных задач</p> <p>Уметь: применять системный подход для решения поставленных задач</p> <p>Владеть: навыками применения системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Отчет студента о прохождении практики</p> <p>Собеседование</p>	<p>Выявить и обосновать проблемные места в деятельности сервисной организации-объекта практики</p> <p>Определить круг задач, который будет решен в ходе практики.</p> <p>Найти информацию в НБ ИГУ, справочно-правовых системах, сети «Интернет»; обработать и систематизировать</p>
<p>ИДК<sub>ПК</sub>2.2 Применяет методы разработки и совершенствования</p>	<p>Знать: методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта</p>	<p>Отчет студента о прохождении практики</p>	



<p>технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта</p>	<p>Уметь: применять методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта</p> <p>Владеть: навыками применения методов разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта</p>	<p>Собеседование</p>	<p>материалы научных, учебно-методических, периодических и нормативно-правовых источников применительно к задачам практики. Построить</p>
<p>ИДК<sub>ПК-3.2</sub> Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p>	<p>Знать: методы и принципы организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p> <p>Уметь: применять методы и принципы организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p> <p>Владеть: навыками организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p>	<p>Отчет студента о прохождении практики</p> <p>Собеседование</p>	<p>индивидуальную траекторию профессиональной деятельности в формате учебной практики в соответствии с поставленными задачами</p>
<p>ИДК<sub>ПК-3.3</sub> Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p>	<p>Знать: инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p> <p>Уметь: выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p> <p>Владеть: навыками выбора и использования инструментальных средств для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p>	<p>Отчет студента о прохождении практики</p> <p>Собеседование</p>	
<p>ИДК<sub>ПК-4.2</sub> Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы</p>	<p>Знать: цели и задачи профессиональной деятельности, пути их достижения и необходимые для этого ресурсы.</p> <p>Уметь: определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы.</p> <p>Владеть: навыками определения целей и задач профессиональной деятельности, планирования путей их достижения и оценки необходимых для этого ресурсов</p>	<p>Отчет студента о прохождении практики</p> <p>Собеседование</p>	
<p>ИДК<sub>ПК-5.1</sub> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной</p>	<p>Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>Уметь: применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Отчет студента о прохождении практики</p> <p>Собеседование</p>	

деятельности	Владеть: навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности		
ИДК <sub>ПК-5.2</sub> Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг	<p>Знать: методы разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг</p> <p>Уметь: применять методы разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг</p> <p>Владеть: навыками применения методов разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг</p>	Отчет студента о прохождении практики	Собеседование
ИДК <sub>ПК-6.1</sub> Владеет методами построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций	<p>Знать: методы построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций</p> <p>Уметь: применять методы построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций</p> <p>Владеть: навыками применения методов построения организационных процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций</p>	Отчет студента о прохождении практики	Собеседование
ИДК <sub>ПК-6.2</sub> Применяет технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия	<p>Знать: технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия</p> <p>Уметь: применять технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия</p> <p>Владеть: навыками применения технологий построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия</p>	Отчет студента о прохождении практики	Собеседование
ИДК <sub>ПК-7.1</sub> Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров	<p>Знать: приемы конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров</p> <p>Уметь: применять приемы конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров</p> <p>Владеть: навыками применения приемов конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров</p>	Отчет студента о прохождении практики	Собеседование
ИДК <sub>ПК-8.1</sub> Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач	<p>Знать: теоретические основы осуществления коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач</p> <p>Уметь: осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач</p> <p>Владеть: навыками осуществления коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения</p>	Отчет студента о прохождении практики	Собеседование

	профессиональных задач		
--	------------------------	--	--

### 2.3 Перечень оценочных средств для проведения текущего контроля:

После проведения инструктажей по технике безопасности обучающие должны поставить подпись в соответствующей ведомости и пройти собеседование.

Примерный перечень вопросов для собеседования:

1. Общие требования охраны труда
2. Требования охраны труда перед началом работы
3. Требования охраны труда во время работы
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях
5. Требования охраны труда по окончании работы
6. Основные требования производственной санитарии и личной гигиены.  
Гигиенические нормы условий труда.
7. Психофизиологические опасные и вредные производственные факторы
8. Правила оказания первой помощи
9. Меры антитеррористической безопасности

В процессе прохождения практики обучающиеся заполняют дневник практики в соответствии с предоставленным шаблоном (размещен в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)) и готовят отчет по практике. **Структура отчета:**

1. титульный лист (см. приложение 1);
2. содержание (см. приложение 2);
3. введение;
4. разделы (каждый раздел соответствует заданию, итого 3);
5. заключение;
6. список использованной литературы и источников;
7. приложения (при необходимости).

**Во введении** указывается цель учебной практики (исследовательская) Б.В.02 (У), задачи практики, формируемые компетенции, объект исследования (название предприятия, его юридический адрес, сфера деятельности, подтверждение, что оно соответствует сфере сервиса, предоставляемые услуги относятся к персональным услугам, а проблема исследования практиканта соответствуют организационно-управленческой деятельности), ответственный за практику от университета.

**Раздел 1 отражает выполнение Задания 1.** Для заполнения дневника и подготовки отчета необходимо:

1. Познакомиться с деятельностью предприятия – объекта исследования, получить общие сведения о нем.
2. Составить общую характеристику предприятия сферы сервиса по плану (см. ниже).
3. Выявить текущие проблемы и/или запросы предприятия, аргументировать свою точку зрения, используя метод наблюдения, тайного покупателя и др., анализируя информацию из открытых источников, (по возможности) финансовой и иной отчетности.

Характеристика предприятия:

1. Общие сведения об объекте исследования: юридический адрес, руководитель, рыночная ниша; основные виды деятельности; организационно-правовая форма; внешнее окружение (является оно стабильным или изменчивым); анализ рынка и деятельности предприятия на нем (используя известные модели и методы: SWOT-анализ, PEST-анализ, Матрицу «Привлекательность - конкурентоспособность», модель «5 сил Портера», STEEP-анализ, модель Остервальдера, также возможно использование других методов, но всего не менее двух);
2. Характеристика основных видов оказываемых услуг (отдельно выделить персональные), реализуемых товаров. Ценовая политика.
3. Описание основных групп целевой аудитории (пол, возраст, уровень дохода и т. д.).

**Раздел 2 отражает выполнение Задания 2.** Для заполнения дневника и подготовки отчета необходимо:

1. Выявить и обосновать проблемные места в деятельности сервисной организации-объекта практики, связанные с организационно-управленческой деятельностью в сфере персональных услуг. Выделить проблему, цель и задачи исследования в рамках практики. Определить вид бизнес-процесса, представляющий исследовательский интерес для студента (основной, обеспечивающий т. д.), охарактеризовать данный бизнес-процесс, проанализировать факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на эффективность данного процесса.
2. Найти информацию в НБ ИГУ, справочно-правовых системах, сети «Интернет»; обработать и систематизировать материалы научных, учебно-методических, периодических и нормативно-правовых источников применительно к проблеме, целям и задачам исследования.

Пояснения по выполнению пункта 1:

1. *Выявить и обосновать проблемные места в деятельности сервисной организации-объекта практики, связанные с организационно-управленческой деятельностью в сфере персональных услуг.*

В ходе знакомства с деятельностью предприятия может быть выявлено много проблем, необходимо сосредоточиться только на организационно-управленческих, т. е. связанных, например, с:

- планированием деятельности предприятия сервиса;
- организацией контактной зоны для обслуживания потребителей;
- формированием клиентурных отношений, политикой продвижения;
- выбором оптимальных процессов сервиса, соответствующих запросам потребителя, организацией процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства; развитием клиентурных отношений;
- управлением персоналом предприятия;
- управлением продажами;
- использованием информационных систем и технологий в управлении;
- оценкой производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, его эффективностью.

2. *Выделить проблему, цель и задачи исследования в рамках практики.* Среди нескольких проблем описанных ранее, выбирается основная. В соответствии с проблемой формируется цель исследования – она должна наиболее точно отражать содержание и обозначать конечный результат практики (ответ на вопросы: «к чему мы должны прийти?», «для чего мы проводим исследование?»).

Задачи исследования представляют собой систему изучаемых вопросов, ответы на которые обеспечивают достижение цели исследования (ответ на вопрос «как вы пойдете к намеченной цели?»). Описание задач делается в форме перечисления (изучить..., описать..., установить..., выявить... и т. п.).

3. *Определить вид бизнес-процесса, представляющий исследовательский интерес для студента (основной, обеспечивающий и т. д.), охарактеризовать данный бизнес-процесс, проанализировать факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на эффективность данного процесса.*

С учетом проблемы, определить связанный с ней вид бизнес-процесса (их может быть несколько), см. рис. 1, дать его характеристику. Помните, что процессная структура описывает конкретную технологию выполнения поставленных задач и целей, отвечая на вопрос, как это следует делать. Основные понятия бизнес-процесса, которые необходимо раскрыть (характеристика):

- Входы в процесс – это материальные или нематериальные ресурсы, которые нужны для того чтобы процесс выполнялся.
- Выходы, – это продукты и услуги, которые являются результатами процесса.
- Исполнители процесса – сотрудники компании, выполняющие определенные функции в процессе.
- Клиенты – потребители результатов процесса.

- Поставщики – лица или организации обеспечивающие процесс ресурсами.
- Владелец процесса – это лицо, которое обладает достаточными полномочиями, властью, ресурсами для того чтобы обеспечить успешное выполнение процесса и достижение его цели. Владелец процесса имеет полномочия изменять его, улучшать и совершенствовать.
- Критерии и методы оценки результативности.

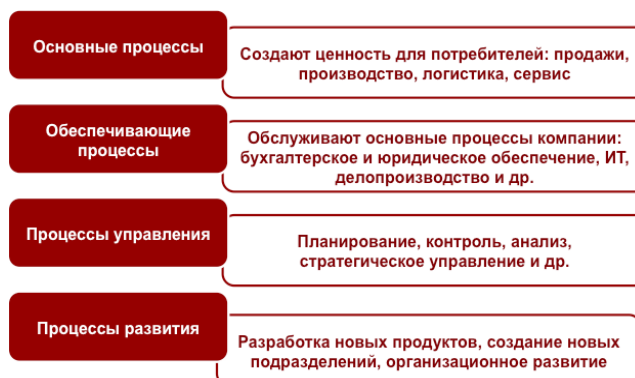


Рисунок 1 – Основные виды бизнес-процессов

Пояснения по выполнению пункта 2:

1. Необходимо найти теоретическую информацию по проблеме исследования, выбранному бизнес-процессу (-ам).
2. Необходимо провести анализ теоретической и практической информации о том, какие уже существуют пути решения проблемы и улучшения бизнес-процесса (-ов).

**Раздел 3 отражает выполнение Задания 3.** Для заполнения дневника и подготовки отчета необходимо:

1. Предложить рекомендации по совершенствованию выбранного бизнес-процесса.
2. Подготовить фрагмент научной работы (статьи). Подготовить отчет по практике, оформить дневник.

Пояснения по выполнению пункта 1:

Рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия предлагаются на основе анализа предприятия сферы сервиса, проведенного в разделах 1 и 2, анализа теоретической и практической информации по проблеме исследования из раздела 2.

Пояснения по выполнению пункта 2:

1. Фрагмент научной статьи в общем виде включает в себя информацию из разделов 1, 2 и, возможно, 3. Базовые схемы статьи:
  - анализ теории и практики по проблеме исследования в научной и иной литературе;
  - анализ теории по проблеме исследования в научной и иной литературе, анализ практики по проблеме на примере конкретного предприятия сферы сервиса, рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия;
  - анализ теории и практики по проблеме исследования в научной и иной литературе, анализ практики по проблеме на примере конкретного предприятия сферы сервиса, рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия.

2. Отчет по практике оформляется в соответствии со стандартом оформления отчетов о научно-исследовательской работе «ГОСТ 7.32-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления» (введен Постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 N 367-ст) (ред. от 07.09.2005). Общие правила оформления см. ниже.

Шаблон дневника по практике прикреплен в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», [bki.forlabs.ru](http://bki.forlabs.ru)), его нужно только заполнить и распечатать в формате брошюры (2 страницы на листе).

**Общие требования по оформлению отчета.** Текст работы должен быть напечатан на компьютере на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через 1,5 интервала в текстовом процессоре Word, шрифт Times New Roman, кегль №14, цвет шрифта должен быть черным. Текст отчета следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое — 10 мм, верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, абзацный отступ – 1,25 см, выравнивание по ширине.

Заголовки следует печатать с абзацного отступа – 1,25 см с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Каждый структурный элемент отчета следует начинать с нового листа (страницы).

Структура отчета отражается в «СОДЕРЖАНИИ», с указанием номера первой страницы раздела работы. Страницы нумеруются арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номер страницы проставляет в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц.

**Оформление иллюстраций.** Иллюстрации следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Все иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) обозначаются словом «Рисунок». Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Слово «Рисунок» и его наименование располагают посередине строки:

Рисунок 1 – Оформление содержания  
(подписывать внизу рисунка)

**Оформление таблиц.** Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире:

Таблица 1 – Имидж факультета среди разных категорий потребителей

Таблицу следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

На все таблицы должны быть ссылки в отчете. При ссылке следует писать: «... результаты исследования представлены в таблице 1».

**Оформление ссылок и цитат.** В отчете используются ссылки на печатные и электронные источники, указанные в «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ».

Ссылки на использованные источники следует приводить в квадратных скобках, с указанием номера источника в «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», например, [3].

В тексте работы должны быть ссылки на все источники, приведенные в списке.

**Особенности составления библиографических ссылок на электронные ресурсы.** Объектами составления библиографической ссылки также являются электронные ресурсы локального и удаленного доступа. Ссылки составляют как на электронные ресурсы в целом (электронные документы, базы данных, порталы, сайты, веб-страницы, форумы и т.д.), так и на составные части электронных ресурсов (разделы и части электронных документов, порталов, сайтов, веб-страниц, публикации в электронных сериальных изданиях, сообщения на форумах и т.п.).

Для электронных ресурсов удаленного доступа приводят примечание о режиме доступа, в котором допускается вместо слов "Режим доступа" (или их эквивалента на другом языке) использовать для обозначения электронного адреса аббревиатуру "URL" (Uniform Resource Locator - унифицированный указатель ресурса).

Примеры оформления библиографических ссылок:

- Книги с указанием одного-трех авторов: Котлер, Ф. Маркетинг 4.0 : разворот от традиционного к цифровому / Ф. Котлер, Х. Картаджайя, А. Сетиаван. — Москва : Бомбора, 2019. — 219 с.
- Статьи из печатных журналов (до трех авторов): Коронелли, Т. В. Принципы и методы интенсификации биологического разрушения углеводов в окружающей среде (обзор) / Т. В. Коронелли // Прикладная биохимия и микробиология. — 1996. — Т. 32, № 6. — С. 579–585.
- Статьи с сайтов:
  - Автор указан: Янина, О. Н. Особенности функционирования и развития рынка акций в России и за рубежом / О. Н. Янина, А. А. Федосеева // Социальные науки: social-economic sciences. — 2018. — № 1. — URL: [http://academymanag.ru/journal/Yanina\\_Fedoseeva\\_2.pdf](http://academymanag.ru/journal/Yanina_Fedoseeva_2.pdf) (дата обращения: 04.06.2022).
  - Без автора: SMM-продвижение: пошаговое руководство // Ingate. — URL: <https://promo.ingate.ru/publications/smm-prodvizhenie-poshagovoe-rukovodstvo/> (дата обращения: 26.10.2020).
- Статьи из электронных библиотек: Тулисова, В. А. Трансформация средств массовой коммуникации: от традиционных средств массовой информации к New Media // Вопросы теории и практики журналистики. — 2017. — № 2. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-sredstv-massovoy-kommunikatsii-ot-traditsionnyh-sredstv-massovoy-informatsii-k-new-media> (дата обращения: 26.10.2022).

**В заключении** приводится оценка полученных результатов, их соответствия поставленным задачам (количество выводов должно соответствовать количеству задач), уровень достижения цели, а также обоснование возможности практического применения полученных результатов.

### 3. Промежуточная аттестация

#### 3.1. Формой промежуточной аттестации по Б2.В.02 (У) Исследовательской практике является дифференцированный зачет

Оценка за исследовательскую практику выставляется преподавателем – руководителем на основании анализа работ, выполненных обучающимся за время прохождения исследовательской практики, проведенных мероприятий и представленных отчетных документов.

Оценка за исследовательскую практику носит обобщенный характер и включает в себя результаты всех выполненных заданий в совокупности, своевременность представления необходимых документов, положительное качество выполнения индивидуального задания, активную позицию студента на практике и положительный отзыв руководителя практики от университета.

**Для получения положительной оценки по итогам Б2.В.02 (У) Исследовательской практики обучающемуся необходимо:**

Выполнить все, предусмотренные рабочей программой практики задания, включая индивидуальное задание (получить зачет или положительную оценку за каждое контрольное задание) и своевременно предоставить отчетные документы;

Своевременно предоставить заполненный в соответствии с рабочей программой практики, дневник исследовательской практики, подготовить отчет по исследовательской практике;

Принять участие в собеседовании и защите отчета по итогам исследовательской практики.

#### 3.2. Показатели, критерии и шкала оценки сформированности компетенций по результатам прохождения Б2.В.02 (У) Исследовательской практики

**Компетенция (или индикатор)** УК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8 сформирована, если студент получил за практику оценку не ниже «удовлетворительно».

Формируемая компетенция или индикатор	Номер или название задания	Требования к результату выполняемого задания	Отметка о выполнении			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
ИДК <sub>УК</sub> 1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	Подготовка фрагмента научной работы (статьи)  Подготовка отчета по практике, оформление дневника	Знать: методы и принципы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач, в т. ч. с точки зрения основ охраны труда и обеспечения безопасности труда  Уметь: проводить поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач, в т. ч. с точки зрения основ охраны труда и обеспечения безопасности труда  Владеть: навыками поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач, в т. ч. с точки зрения основ охраны труда и обеспечения безопасности труда				
ИДК <sub>УК</sub> 1.2 Применяет системный подход для решения поставленных задач	Посещение сервисных предприятий, знакомство со структурой и характером деятельности подразделений; с процессами сервисных услуг, применяемых в организации, бизнес-процессами, маркетинговыми технологиями, информационными и т. п., выявление проблемных мест.	Знать: основы системного подхода для решения поставленных задач  Уметь: применять системный подход для решения поставленных задач  Владеть: навыками применения системный подход для решения поставленных задач				
ИДК <sub>ПК</sub> 1.1 Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею	Определение круга задач, который будет решен в ходе практики. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала, необходимого при решении поставленных задач	Знать: методы и принципы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач  Уметь: проводить поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач  Владеть: навыками поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач				
ИДК <sub>ПК</sub> 1.3 Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Определение круга задач, который будет решен в ходе практики. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала, необходимого при решении поставленных задач	Знать: основы системного подхода для решения поставленных задач  Уметь: применять системный подход для решения поставленных задач  Владеть: навыками применения системный подход для решения поставленных задач				
ИДК <sub>ПК</sub> 2.2 Применяет методы разработки и	поставленных задач	Знать: методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта				



<p>совершенствовани я технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта</p>		<p>Уметь: применять методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта</p> <p>Владеть: навыками применения методов разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта</p>				
<p>ИДК<sub>ПК-3.2</sub> Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p>		<p>Знать: методы и принципы организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p> <p>Уметь: применять методы и принципы организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p> <p>Владеть: навыками организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p>				
<p>ИДК<sub>ПК-3.3</sub> Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно- управленческой задачей</p>		<p>Знать: инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p> <p>Уметь: выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p> <p>Владеть: навыками выбора и использования инструментальных средств для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p>				
<p>ИДК<sub>ПК-4.2</sub> Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы</p>		<p>Знать: цели и задачи профессиональной деятельности, пути их достижения и необходимые для этого ресурсы.</p> <p>Уметь: определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы.</p> <p>Владеть: навыками определения целей и задач профессиональной деятельности, планирования путей их достижения и оценки необходимых для этого ресурсов</p>				
<p>ИДК<sub>ПК-5.1</sub> Применяет клиентоориетиров анные технологии в сервисной деятельности</p>		<p>Знать: клиентоориетированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>Уметь: применять клиентоориетированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>Владеть: навыками применения клиентоориетированных технологий в сервисной деятельности</p>				
<p>ИДК<sub>ПК-5.2</sub> Владеет методами</p>		<p>Знать: методы разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг</p>				

разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг		<p>Уметь: применять методы разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг</p> <p>Владеть: навыками применения методов разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг</p>				
ИДК <sub>ПК-6.1</sub> Владеет методами построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций		<p>Знать: методы построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций</p> <p>Уметь: применять методы построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций</p> <p>Владеть: навыками применения методов построения организационных процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций</p>				
ИДК <sub>ПК-6.2</sub> Применяет технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия		<p>Знать: технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия</p> <p>Уметь: применять технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия</p> <p>Владеть: навыками применения технологий построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия</p>				
ИДК <sub>ПК-7.1</sub> Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров		<p>Знать: приемы конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров</p> <p>Уметь: применять приемы конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров</p> <p>Владеть: навыками применения приемов конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров</p>				
ИДК <sub>ПК-8.1</sub> Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач		<p>Знать: теоретические основы осуществления коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач</p> <p>Уметь: осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач</p> <p>Владеть: навыками осуществления коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач</p>				

### 3.3 Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация проводится в виде собеседования и защиты отчета по итогам исследовательской практики. Обучающие в ходе собеседования должны раскрыть

основные результаты, полученные в ходе выполнения заданий практики, подробно и уверенно ответить на вопросы по содержанию отчета. Структура и требования к содержанию и оформлению отчета представлены в разделе 2.3.

Примерный перечень вопросов для собеседования:

- Какие методы (методики) анализа предприятия вы использовали?
- Какие услуги оказывает предприятие?
- Как выглядит портрет целевой аудитории предприятия?
- Как выбранный бизнес-процесс связан с организационно-управленческой деятельностью в сфере услуг?
- Кто является владельцем выбранного бизнес-процесса?
- Почему вы рассматривали именно эту проблему в деятельности организации?
- Какие источники информации были проанализированы?
- На основании чего были предложены именно такие рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия?