

Приложение 1
к программе Б2.В.03 (П) Производственная практика,
исследовательская работа
43.03.01 Сервис
индустрии гостеприимства
и общественного питания
Направленность (профиль) Сервис в индустрии
гостеприимства
и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Код и направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Курс, семестр	4 курс, 7 семестр
5.	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – исследовательская работа. Способ проведения – стационарная, выездная. Форма проведения – непрерывно, путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения практики, предусмотренной ОПОП ВО
6.	Форма обучения	очная
7.	Год набора	2022

2. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время прохождения практики

Производственная практика, исследовательская работа является необходимым этапом освоения, актуализации и формирования новых знаний об индустрии сервиса, особенностей проектирования сервисных продуктов и программ обслуживания на основе методологии сервис-дизайна, когда выявляются точки реального и виртуального контакте потребителей с услугой (сервисным продуктом). Исследование позволяет выявить цепочку контактов, взаимодействий на всем этапе жизненного цикла услуги.

Основной вид деятельности во время практики – научно-исследовательский: самостоятельная разработка программы, формирование фактографической базы и интерпретация данных для специфики потребительского поведения. В ходе практики студенты работают в контакте с научным руководителем.

До начала практики проводится конференция и индивидуальные консультации со студентами по программе практики.

Во время практики студенты выполняют следующие задания:

- изучают рекомендованные научные статьи рецензируемых журналов, актуальные электронные источники о текущем состоянии индустрии сервиса в регионе;
- обосновывают программу и разрабатывают траекторию исследования потребительского поведения (по одному из направлений сервиса);
- собирают и анализируют данные, разрабатывают описательные и графические модели потребительского поведения;

- формируют письменный отчет по материалам практики;
- защищают результаты исследования и сдают зачет с оценкой.

Качество работы обучающихся во время практики преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

3. Методические рекомендации по выполнению заданий научно-исследовательской направленности

Производственная практика, реализуемая как исследовательская практика, определяет систему задач, характерных для академического бакалавриата, где **исследовательские компетенции** приоритетны в профессиональной подготовке, являются базовыми для производственно-технологической и проектной деятельности.

Научные исследования являются специфической профессиональной деятельностью, которая проходит несколько этапов, в том числе:

Этап предварительной подготовки – выбор объекта исследования, его предварительного описания для выявления проблем, противоречий, тенденций, диагностируемых на основании косвенных данных, результатов исследований других авторов и научных коллективов, официальной аналитики и других источников, позволяющих сформулировать гипотезу и программу исследования. Данный этап завершается согласованной программой учебного исследования студента.

Объектом исследования выступает потребительское поведение некоторой группы потребителей, заинтересованных в определенных услугах (формах обслуживания).

Этап формирования эмпирической базы – последовательный сбор данных, критический анализ их содержания, продуктивности для интерпретации.

Этап обработки и интерпретации данных – формирование интеллектуального продукта на основании умозаключений, сравнения полученных результатов и гипотезы исследования, подготовка формализованного отчета.

Этап презентации и защиты исследования – предполагает комплексную оценку результатов исследования внешними экспертами.

Исследование потребительского поведения для предприятия сервиса является комплексным решением для достижения конкурентоспособности высокого уровня. Результатом исследования является интеллектуальный продукт, который может быть применен в проектировании услуг, программ обслуживания, заказе разработок мобильных сервисов, программ продвижения услуг по различным каналам. Это является основой предпринимательского и социального проектирования, разработки стратегии развития предприятия сервиса.

В программу исследования включены несколько блоков:

Работа с источниками информации о потребительском поведении в современном обществе – источником информации выступают официальная аналитика, статистика, научные публикации.

Комплексный анализ работы предприятия сервиса и исследование потребительского поведения по направлению его работы – самостоятельная разработка.

Интерпретация данных и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания и содержания сервисного продукта (отдельной услуги).

Рекомендуется результаты исследования оформить как научный отчет:

Введение.

Раздел 1. Методологическое обоснование исследования.

Раздел 2. Результаты исследования в виде систематизированных данных (таблицы, диаграммы, инфографика).

Заключение – рефлексия проделанной работы.

Список источников.

Реализация задач практики позволяет студенту принять участие в научно-исследовательской работе, проектах университета, презентации результатов на научно-практических конференциях, использование материалов для других учебных дисциплин.

4. Методические рекомендации по оформлению отчетной документации по практике

4.1. Алгоритм подготовки отчета по практике:

1 этап – изучение источников по содержанию заданий практики; разработка индивидуального плана исследования (проекта).

2 этап – анализ материалов официальных сайтов, научных публикаций, аналитики и статистики по изучаемой теме; изучение проблем и противоречий, мнений экспертов о состоянии проблемы и тенденций её развития. Важно познакомиться с рекомендациями и алгоритмами проектирования сервисных продуктов, программ обслуживания, выбрать тот, который наиболее полно отражает проектные задачи практики. В результате этапа должен быть получен краткий материал для включения в проектную часть.

3 этап – **самостоятельное (индивидуальное) исследование** на заданную тему, оформленный в соответствии с требованиями.

4 этап – обобщение и оформление материалов практики, обсуждение отчета с руководителем.

5 этап – защита материалов практики, которая требует краткого выступления, презентации проекта, а также ответа на возникшие вопросы.

Материалы отчета по практике должны содержать не менее 60% оригинального (авторского) текста, в случае если работа имеет высокий процент заимствования, то на защите научный руководитель имеет право снизить оценку на 1-2 балла.

Примерная структура отчета по практике:

Титульный лист (по установленной форме).

Содержание отчета.

Введение – раздел содержит указание на объект, предмет, цель, задачи, методы исследования. Факультативно – кратко структура отчета, список сокращений.

Разделы отчета в соответствии с заданиями практики.

Заключение – содержит краткое обобщение и рефлексию результатов работы.

Список использованных источников.

Приложение (факультативно).

Дневник по практике оформляется на основании рекомендуемой формы (по установленной форме).

Образцы отчетной документации представлены в Положении «О практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (программы бакалавриата, программы специалитет, программы магистратуры» в ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет».

Требования к оформлению:

Объем отчета – 2-3 страницы (примерно 1800 знаков с пробелами на листе).

Поля: левое поле - 3 см; правое – 1,5 см; верхнее и нижнее – 2 см.

Шрифт – Times New Roman 14 кегль, 1,5 интервал. Абзац – 1,25.

Заголовки – по центру.

Сноски – 12 шрифт.

Оглавление – автособираемое.

Ссылки (сноски) нумеруются последовательно в пределах страницы, на каждой новой странице нумерацию ссылок начинают сначала.

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Заголовки печатаются прописными буквами. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Перенос слов в заголовках не допускается.

Нумерация страниц начинается с титульного листа, но на самом титульном листе номер страницы не проставляется. Номер страницы ставится вверху с выравниванием по центру.

Список источников – оформление на основании требований стандартов библиографического описания источников.

Приложение содержит материалы, раскрывающие проведенное исследование, систематизированные данные (таблицы, диаграммы и т.п.).

4.2. Алгоритм создания презентации по материалам отчета:

- 1 этап – определение цели и дизайна презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 5-10 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
 - на втором (третьем) слайде необходимо разместить ключевые данные о содержании практики (цель, место прохождения и т.п.)
 - оставшиеся слайды имеют информативный характер.
- Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.