


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»)

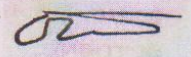
---

**ФАКУЛЬТЕТ БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИЙ**  
**Кафедра сервиса и бизнес-коммуникаций**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
 Г.А. Шабанов  
« 29 » 08 2017 г.

**Научно-исследовательская работа**  
**Программа практики**  
**подготовки магистров**  
**43.04.01 Сервис**  
**Профиль «Гуманитарный сервис»**  
**Все формы обучения**

Зав. кафедрой сервиса и бизнес-коммуникаций  
д.п.н., проф. Гойхман О.Я. 

Протокол заседания кафедры СиБК  
№ 1 от «29» августа 2017 г.

Москва  
2017

## 1. Цель и задачи научно-исследовательской работы

Научно-исследовательская работа имеет большое значение для написания магистерской работы. Тематика исследования по научно-исследовательской работе должна соответствовать научному направлению работы кафедры, а также отвечать задачам выпускной квалификационной работы.

Целью научно-исследовательской работы является систематизация теоретических знаний, полученных в процессе освоения основной образовательной программы, а также овладение научными методами и методик в проведении научных исследований для получения профессиональных навыков в данном направлении.

Задачи научно-исследовательской работы:

- вести библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий;
- формулировать и разрешать задачи, возникающие в ходе выполнения научно-исследовательской работы;
- применять современные информационные технологии при проведении научных исследований;
- обрабатывать полученные результаты, анализировать и представлять их в виде законченных научно-исследовательских разработок

**Вид, способы и формы производственной практики**

**Вид практики** – производственная практика

**Тип производственной практики** – научно-исследовательская работа.

**Способы проведения производственной практики.** Научно-исследовательская работа относится к стационарному способу. Научно-исследовательская работа проводится на кафедрах АНО ВО «Российский новый университет».

**Формы проведения производственной практики.** Организация проведения практики осуществляется следующим способом: дискретно по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида практик.

Формы проведения практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья могут быть установлены с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## 2. Место практики в структуре ООП магистратуры

Научно-исследовательская работа является важнейшим компонентом в системе профессиональной подготовки конкурентоспособного студента. Она выступает базой для написания выпускной квалификационной работы. Общая трудоемкость научно-исследовательской работы составляет 6 зачетных единиц, 4 недели, 216 часов.

Согласно учебным планам по направлению подготовки «Сервис», научно-исследовательская работа организуется для студентов в периоды учебного года, отображенные в таблице 1 «Практика для направления подготовки «Сервис».

Таблица 1 - Практика для направления подготовки «Сервис»

№	Форма обучения	Курс	Семестр	Кол-во з.е.	Контактная работа	Количество часов	Форма текущего контроля
1	Заочная	1-2	2-3	21 з.е.	4 часа	756	Дифференцированный зачет
2	Очная	1-2	1-4	21 з.е.	4 часа	756	Дифференцированный зачет

### 3. Планируемые результаты в ходе прохождения практики

В результате прохождения научно-исследовательской работы магистранты должны овладеть следующими компетенциями, которые отображены в таблице 2 «Компетенции, предъявляемые к практике»

Таблица 2 – Компетенции, предъявляемые к практике

#### ПК-10 - готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	<b>Владеть:</b> навыками по разработке новейших тенденций научно-практической деятельности в сфере сервиса.	ПК-10-В1
	Навыками оценки запросов потребителей для оптимального варианта процесса сервиса	ПК-10 -В2
	<b>Уметь:</b> использовать новейшие тенденции научно-практической деятельности в сфере сервиса.	ПК-10-У1
	Оценивать запросы потребителей для оптимального варианта процесса сервиса	ПК-10-У2
	<b>Знать:</b> новейшие тенденции научно-практической деятельности в сфере сервиса.	ПК-10 -31
	запросы потребителей для оптимального варианта процесса сервиса	ПК-10 -32

#### ПК-12 - готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	<b>Владеть:</b> навыками по диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12-В1
	Разрабатывать адаптационные программы по диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12 -В2
	<b>Уметь:</b> определять требования к персоналу сервисного предприятия	ПК-12-У1
	определять необходимость проведения мероприятий по адаптации и диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12-У2
	<b>Знать:</b> основы диагностики и анализа запросов потребителей, синтеза оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12 -31
	методы диагностики и анализа запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12 -32

### 4. Содержание практики

Содержание научно-исследовательской работы определяется в соответствии с темой диссертации. Студенты производственную практику (научно-исследовательскую работу) проходят на кафедрах учебного заведения АНО ВО «Российский новый университет». Руководителями производственной практики (научно-исследовательской работы) являются научные руководители магистерских работ. Объем отчета по практике

должен составлять 15-17 страниц и предоставляется в печатном виде в день защиты практики. Шрифт Times New Roman, 14.

Для студентов, обучающихся по учебным планам 2015 года, отчетом по научно-исследовательской работе является реферат по теме исследования.

Для студентов, обучающихся по учебным планам 2016-2017 уч.г. и далее, отчетом по научно-исследовательской работе являются задания в соответствии с индивидуальным заданием [Приложение 1]

**Руководитель практики от учебного заведения:**

- составляет рабочий график (план) проведения практики;
- разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе;
- оценивает результаты прохождения практики.

**Содержание НИР магистранта**

	Мероприятия, виды работ	Трудоемкость		Форма контроля
		ЗЕТ	Часы	
<b>2 семестр</b>				
1.	Аналитический обзор информационных источников, обеспечивающий выбор темы магистерской диссертации и её обоснование	3	108	Перечень информационных источников, обеспечивающий выбор темы магистерской диссертации и её обоснование
2.	Разработка плана-проспекта выпускной квалификационной работы	4	144	План-проспект выпускной квалификационной работы и список изученных научных, литературных и нормативных источников
	Итого:	7	252	
<b>3 семестр</b>				
1.	Подбор и изучение основных литературных источников для написания теоретической главы выпускной квалификационной	1	36	Список информационных источников по теме научного исследования
	Подготовка научного доклада по теме выпускной квалификационной работы	2	72	Выступление с докладом на научно-практической конференции РосНОУ
2.	Подготовка и публикация научной статьи по теме ВКР	4	144	Научная статья по теме выпускной квалификационной работы
	Итого:	7	252	
<b>4 семестр</b>				
1.	Подготовка научного доклада по теме выпускной квалификационной работы	4	72	Выступление с докладом на студенческой научно-практической конференции РосНОУ
2.	Подготовка теоретической части выпускной квалификационной	3	180	Теоретическая часть выпускной квалификационной работы

	Итого	7	252	
	ВСЕГО	21	756	

## 5. Формы отчетности

Формами отчетности по научно-исследовательской работе являются следующие документы:

- Индивидуальное задание [Приложение 1]
- Титульный лист к научно-исследовательской работе [Приложение 2]

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

### 6.1. Задания для приобретения, закрепления и углубления знаний:

№	Задание	Код результата обучения
1	Дайте определение понятию «стратегические решения в менеджменте»	ПК -10-31
2	Какие мероприятия можно отнести в стратегическим решениям	ПК -10-31
3	Дайте определение понятию «тактические решения в менеджменте»	ПК -10-32
4	Какие мероприятия можно отнести в тактическим решениям	ПК -10-32
6	Назовите основные ошибки, по которым могут отказать в работе	ПК-12-31
7	Назовите основные методы адаптации персонала	ПК-12-32
8	Какая бывает классификация программ повышения квалификации	ПК-12-32
9	Назовите критерии качества основных сервисных услуг	ПК-12-31

### 6.2 Задания, направленные на формирование профессиональных умений

№	Задание	Код результата обучения
1	Приведите слабые стороны функционирования сервисного предприятия для принятия стратегических решений	ПК -10-У1
2	Спрогнозируйте работу сервисного предприятия с учетом принятых стратегических решений	ПК -10-У1
3	Приведите слабые стороны функционирования сервисного предприятия для принятия тактических решений	ПК -10-У2
4	Спрогнозируйте работу сервисного предприятия с учетом принятых тактических решений	ПК -10-У2
5	Определите требования к линейному персоналу сервисного предприятия	ПК-12-У1
6	Определите требования к руководящему персоналу сервисного предприятия	ПК-12-У1
7	По каким критериям можно оценить необходимость проведения	ПК-12-У2

	мероприятий по адаптации сотрудников	
8	По каким критериям можно оценить необходимость проведения мероприятий по повышению квалификации сотрудников	ПК-12-У2

### 6.3 Задания, направленные на формирование профессиональных навыков и владений

№	Задание	Код результата обучения
1	Составьте план внедрения стратегических решений	ПК -10-В2
2	Рассчитайте экономические затраты на реализацию стратегических решений	ПК -10-В2
3	Составьте план внедрения тактических решений	ПК -10-В2
4	Рассчитайте экономические затраты на реализацию тактических решений	ПК -10-В2
5	Разработайте деловую игру «Собеседование на должность администратора службы приема/менеджера отдела кадров»	ПК -10-В1
6	Разработайте деловую игру «Собеседование на должность руководителя службы/ управляющий»	ПК-12-В1
7	Разработайте план и программу адаптации персонала компании	ПК-12-В2
8	Разработайте план и программу повышения квалификации персонала компании	ПК-12-В2

### 7. Фонд оценочных средств

Фондом оценочных средств по научно-исследовательской практике являются индивидуальные задания, утвержденные научным руководителем, которые должны быть отображены в отчете студента по научно-исследовательской работе. В графе «Отметка о выполнении» ставится подпись научного руководителя.

#### План-график научно-исследовательской работы

Студента магистратуры \_\_\_\_\_

(ФИО)

Направление подготовки 43.04.01 Сервис  
Магистерская программа Гуманитарный сервис  
Кафедра Сервиса и бизнес-коммуникаций  
Научный руководитель \_\_\_\_\_

#### Тема магистерской диссертации Семестр 2

№ п/п	Наименование выполняемых работ	Форма отчетности	Отметка руководителя о выполнении
1	Аналитический обзор информационных источников, обеспечивающий выбор темы магистерской диссертации и её обоснование	Перечень информационных источников, обеспечивающий выбор темы магистерской диссертации и её обоснование	
2	Разработка плана-проспекта выпускной квалификационной работы	План-проспект выпускной квалификационной работы и список изученных научных, литературных	

		и нормативных источников	
--	--	--------------------------	--

### *Семестр 3*

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование выполняемых работ</i>	<i>Форма отчетности</i>	<i>Отметка руководителя о выполнении</i>
<b>1</b>	Подбор и изучение основных литературных источников для написания теоретической главы выпускной квалификационной работы	Список информационных источников по теме научного исследования	
<b>2</b>	Подготовка научного доклада по теме выпускной квалификационной работы	Выступление с докладом на научно-практической конференции РосНОУ	
<b>3</b>	Подготовка и публикация научной статьи по теме выпускной квалификационной работы	Научная статья по теме выпускной квалификационной работы	

### *Семестр 4*

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование выполняемых работ</i>	<i>Форма отчетности</i>	<i>Отметка руководителя о выполнении</i>
<b>1</b>	Подготовка научного доклада по теме выпускной квалификационной работы	Перечень информационных источников, обеспечивающий выбор темы магистерской диссертации и её обоснование	
<b>2</b>	Подготовка теоретической части выпускной квалификационной работы	План-проспект выпускной квалификационной работы и список изученных научных, литературных и нормативных источников	

Диф.зачет по НИР

\_\_\_\_\_

подпись магистранта

\_\_\_\_\_

подпись научного руководителя

### 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

#### *а) Основная литература*

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. – М. Аспект Пресс, 2007. -318 с.
2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутенко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.

4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014. 446 с.

5. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

6. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2013 (Гриф МО РФ).

7. Основы теории коммуникации: учебное пособие /под ред.О.Я.Гойхмана. – М.:ИНФРА-М, 2012. (Гриф УМО МГИМО).

8. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».

9. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.

10. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2013.— 44 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26518>.

11. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.

12. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

13. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

14. Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А. Инновации в сервисе. Использование инфографии. М., СОЛОН-ПРЕСС, 2014. 124 с.

**15. Шапошников В.А.** Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

#### ***б) Дополнительная литература***

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности( Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>



4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

**в) Документы:**

1. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
2. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».
3. Гражданский кодекс РФ.
4. ИСО 9002-87.
5. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
6. Правила бытового обслуживания населения в РФ.
7. ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

**г) Электронные ресурсы**

1. <http://www.gramota.ru>
2. [www.wikipedia.ru](http://www.wikipedia.ru)

## **10. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Прохождение практики с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 09 ноября 2015 года №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», «Методические рекомендации по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04. 2014 №АК-44\05 вн, «Положением о порядке обучения студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным приказом ректора от 06 ноября 2015 №60\о, «Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи» АНО ВО «Российский новый университет» от 20 мая 2016 года №187\о.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом их индивидуальных психофизических особенностей и специфики приема-передачи учебной информации.

С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные задания и консультации.

**План-график  
научно-исследовательской работы**

Студент магистратуры \_\_\_\_\_

(ФИО)

**Направление подготовки 43.04.01 Сервис**  
**Магистерская программа Гуманитарный сервис**  
**Научный руководитель, кафедра** \_\_\_\_\_

**Тема магистерской диссертации**

**Семестр 2**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование выполняемых работ</b>	<b>Форма отчетности</b>	<b>Отметка руководителя о выполнении</b>
<b>1</b>	Аналитический обзор информационных источников, обеспечивающий выбор темы магистерской диссертации и её обоснование	Перечень информационных источников, обеспечивающий выбор темы магистерской диссертации и её обоснование	
<b>2</b>	Разработка плана-проспекта выпускной квалификационной работы	План-проспект выпускной квалификационной работы и список изученных научных, литературных и нормативных источников	

**Семестр 3**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование выполняемых работ</b>	<b>Форма отчетности</b>	<b>Отметка руководителя о выполнении</b>
<b>1</b>	Подбор и изучение основных литературных источников для написания теоретической главы выпускной квалификационной работы	Список информационных источников по теме научного исследования	
<b>2</b>	Подготовка научного доклада по теме выпускной квалификационной работы	Выступление с докладом на научно-практической конференции РосНОУ	
<b>3</b>	Подготовка и публикация научной статьи по теме выпускной квалификационной работы	Научная статья по теме выпускной квалификационной работы	

*Семестр 4*

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование выполняемых работ</i>	<i>Форма отчетности</i>	<i>Отметка руководителя о выполнении</i>
<i>1</i>	Подготовка научного доклада по теме выпускной квалификационной работы	Перечень информационных источников, обеспечивающий выбор темы магистерской диссертации и её обоснование	
<i>2</i>	Подготовка теоретической части выпускной квалификационной работы	План-проспект выпускной квалификационной работы и список изученных научных, литературных и нормативных источников	

Диф.зачет по НИР

\_\_\_\_\_

подпись магистранта

\_\_\_\_\_

подпись научного руководителя

**АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра сервиса и бизнес-коммуникаций  
Направление 43.04.01 Сервис

**О Т Ч Е Т**  
по научно - исследовательской работе

Студент \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_

Руководитель практики  
АНО ВО «РосНОУ»

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
Ф.И.О.

**МОСКВА**  
**20**\_\_\_\_\_