

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
ПО ПОЛУЧЕНИЮ НАВЫКОВ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ

Студент

гр. _____

ФИО студента

Руководитель,

д-р техн. наук, профессор _____

И.А. Шеромова

Владивосток 2023

Содержание

Введение.....	3
1 Наименование первого раздела	5
1.1 Наименование первого подраздела в первом разделе	5
1.2 Наименование второго подраздела в первом разделе	10
1.3 Наименование третьего подраздела в первом разделе	13
И т.д.	
2 Наименование второго раздела	17
2.1 Наименование первого подраздела во втором разделе	17
2.2 Наименование второго подраздела во втором разделе	20
2.3 Наименование третьего подраздела во втором разделе	23
И т.д.	
3 Наименование третьего раздела (если таковой будет).....	25
2.1 Наименование первого подраздела в третьем разделе	25
2.2 Наименование второго подраздела в третьем разделе	27
2.3 Наименование третьего подраздела в третьем разделе	29
И т.д.	
Заключение.....	33
Список используемых источников.....	34
Приложение А Наименование приложения	35
Приложение Б Наименование приложения	36

Введение

Учебная практика по получению навыков исследовательской работы входит в Блок 2 «Практики» учебного плана ОПОП по направлению подготовки **Конструирование изделий легкой промышленности профиль Цифровая мода**. Проходит в весеннем семестре первого года обучения. Фактические даты прохождения практики: 05.02.2024–23.06.2024г. Данная учебная практика является связующим звеном между теоретическими знаниями, полученными на дисциплинах учебного плана ОПОП и практической деятельностью по внедрению этих знаний в профессиональную деятельность при формировании компетенции УК-1.

Целью учебной практики по получению навыков исследовательской работы является формирование и развитие профессиональных навыков и умений в области исследовательской работы, формирование компетенций поиска, критического анализа и синтеза информации с применением системного подхода для решения поставленных задач.

Основной задачей учебной практики по получению навыков исследовательской работы является проведение теоретических и эмпирических исследований в соответствии с темой исследовательской работы, предложенной руководителем практики.

Тема исследовательской работы: _____

Актуальность исследования: текст.....

Объект исследования: _____ .

Предмет исследования: _____ .

Цель исследования: _____

Для достижения поставленной цели исследования необходимо решить следующие задачи:

-
-
-
- и т.д.

Методы исследования:

Основной метод исследования теоретической части работы библиографический (анализ специальной литературы и интернет-источников).

В эмпирической части работы использовались следующие методы:

- работа с документами, ресурсами периодической печати;
- анализ информации, полученной из интернет-ресурсов;
- включенное наблюдение;
- опрос в форме анкетирования, проводимого в формате онлайн или офлайн *(выбрать нужное)*;
- опрос в форме интервьюирования.

Примечание: из перечисленных методов выбрать те, что использовались на практике.

Структура отчета состоит из: введения, 2 разделов *(указать количество разделов)*, заключения, списка использованных источников, 2 приложений *(если приложения есть. В этом случае указывается их количество)*.

Отчет изложен на 42 страницах. Список литературы состоит из 26 наименования. Отчет включает в себя 7 таблиц и 3 рисунка.

1 Наименование первого раздела (Например: Теоретические аспекты исследования методов продвижения услуг)

1.1 Наименование первого подраздела в первом разделе (Например: Анализ понятия «Продвижение товаров и услуг»)

Текст.....

.....

.....ТЕКСТ.....

.....

... [1 – 5, 7] или [1]. *Так делаются ссылки на информационные источники. Номер/номера в скобках соответствуют порядковому номеру источника в списке литературы.*

Текст.....

.....текст.....

..... Данные о приведены в таблице 1 (*ссылка на таблицу 1*).

Таблица 1 – Наименование таблицы

Наименование первой колонки	Наименование 2-ой колонки	Наименование 3-ей колонки	Наименование 4-ой колонки	Наименование 5-ой колонки

Текст.....текст.....

.....

.....

.....

1.2 Наименование второго подраздела

Текст.....

.....

.....

.....

.....

.....ТЕКСТ.....

.....

.....

.....

..... . Классификация чего-то, схема чего-то, структура чего-то и т.п. представлена в соответствии с рисунком 1.

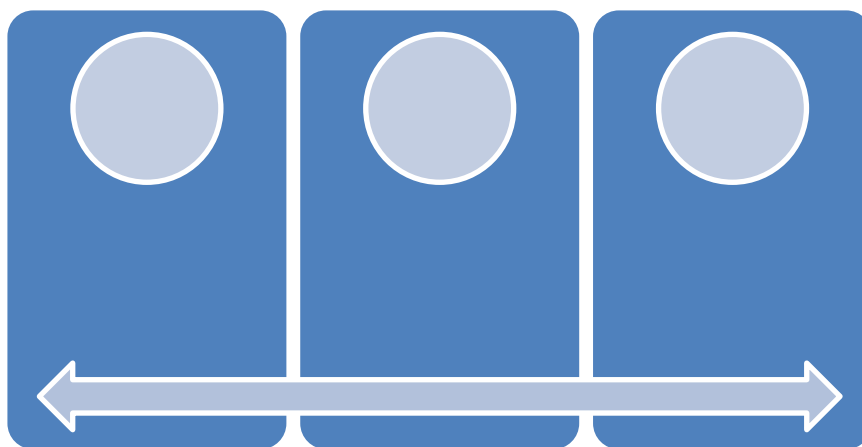


Рисунок 1 - Наименование рисунка (например, Классификация методов чего-то; Схема передачи информации от.... к ; Структура работ по)

Текст..... текст.....

.....

..... . Ссылка на рисунок 2.

Например: Распределение продаж по кварталам отражено на диаграмме в соответствии с рисунком 2.



Рисунок 2 – Диаграмма распределения продаж

Если есть список каких-то понятий одного порядка, например, методов исследования, то список оформляется так:

– первое понятие или положение.....

.....;

– второе понятие или положение;

- третье понятие или положение;
- и т.д.

Например, Кассир обязан:

- предоставлять сведения о тарифах, льготах и условиях их предоставления;
- осуществлять расчет стоимости перевозки;
- сдавать выручку (инкассацию) в банк;
- своевременно, в письменном виде, информировать руководство агентства о факторах, угрожающих сохранности денежной выручки и других материальных ценностей Общества, о нарушениях, допускаемых должностными лицами, о записях в «Книге жалоб и предложений»;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и порядок на рабочем месте.
- соблюдать требование по охране труда, технике безопасности, противопожарной безопасности и правил взаимодействия с отделом охраны;
- давать правильную и точную информацию по действующим тарифам, льготам, расписанию и дополнительным услугам, интересующих клиентов.

1.3 Наименование третьего подраздела

Текст.....

.....

.....

.....

..... текст.....

.....

.....

.....

.....

.....

И так все подразделы первого раздела.

Последняя страница раздела (последнего подраздела раздела) должна быть заполнена не менее, чем на 2/3. Страницы внутри раздела должны быть заполнены полностью. Следующий раздел должен начинаться с новой страницы.

Продолжение таблицы 2

Повтор шапки таблицы ...	Повтор шапки таблицы

Примечание. Это оформление таблицы при ее переносе на другую страницу.

Текст.....

..... *Ссылка на рисунок 3. Например: Конкурентоспособность предприятия определяется рядом факторов, представленных на рисунке 3.*

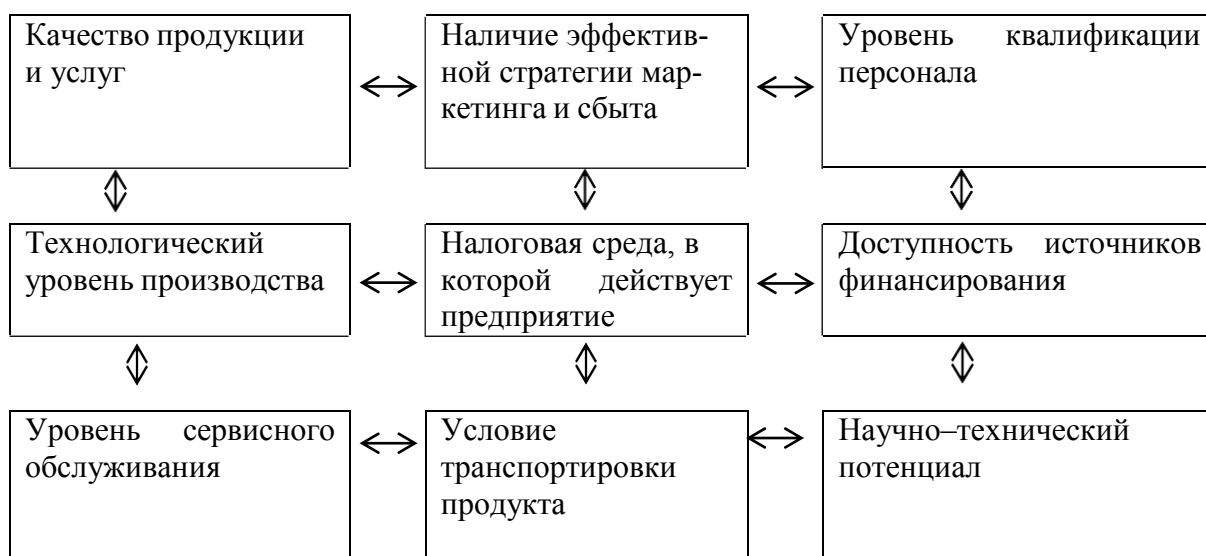


Рисунок 3 – **Факторы конкурентоспособности предприятия**

Текст.....

2.2 Наименование второго подраздела второго раздела

Текст.....

..... текст.....

И т.д. все подразделы второго раздела

3 Наименование раздела 3

Текст.....

.....

.....

.....

В соответствии с таблицей 4 представлены методы исследования применительно к каждому критерию и показателю качества и уточненные требования, установленные непосредственно в организации.

Таблица 4 – Методы исследования применительно к каждому критерию и показателю качества и уточненные требования, установленные в организации

Критерии качества обслуживания	Показатели	Требования, установленные в агентстве	Метод, выбранный для проведения исследования
Время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги	Время ответа на звонок Время ожидания в очереди	Время ответа на звонок о помощи в получении информации 20, 30 секунд. Для подробного консультирования от 1 минуты. Клиенты не должны стоять в очереди более 10 - 15 минут.	Анкетирование Количественный метод – хронометраж.
Внешний вид и наличие униформы	Внешний вид сотрудников Использование косметики и парфюмерных средств	Обязательное ношение униформы: белая рубашка, синий жилет, красный галстук, темные брюки, темная обувь. Аккуратный и опрятный внешний вид.	Сравнение Наблюдение Анкетирование
Расположение и обустроенность рабочего места сотрудников агентства	Расположение рабочего стола агента Достаточность и зонирование места хранения вещей, необходимых для выполнения работы	Стол сотрудника со всеми его принадлежностями должен быть повернут ко входу агентства. В столе должно быть не менее четырех выдвижных ящика.	Образное моделирование Анкетирование

Продолжение таблицы 4

Критерии качества обслуживания	Показатели	Требования, установленные в агентстве	Метод, выбранный для проведения исследования
Компетентность сотрудников агентства	Уровень владения агентом знаниями, умениями и навыками, которые позволяют ему выполнять профессиональные функции	Компетенции представляет собой проявленные качества агента, которые позволяют ему выполнять профессиональные функции, а также представляет собой совокупность профессиональных знаний, навыков, установок, ориентаций.	Анкетирование
Обустроенность зоны ожидания клиентов	Цветовая гамма, выбранная для оформления интерьера Площадь зоны ожидания, приходящаяся на человека Наличие необходимого оборудования и информационных материалов	Площадь должна составлять один метр на человека. В зоне ожидания клиентов должны располагаться места для сумок и вешалка для верхней одежды, а также журнальные столики с буклетами, листовками, визитками агентства и другая печатная рекламная информация.	Опрос Наблюдение Анкетирование
Ориентированность сотрудников агентства на решение проблем клиентов	Проявление индивидуального подхода к клиенту	Сотрудники должны проявлять индивидуальный подход к клиенту, решать сложившиеся проблемы, ориентироваться на потребности и интересы клиентов, оказывать информационную поддержку.	Анкетирование
Знание иностранных языков сотрудником	Уровень владения иностранными языками	Базовое знание английского языка.	Эксперимент Наблюдение Анкетирование

Примечание. Пример правильного заполнения таблицы

Текст.....

.....

Заключение

В данной работе представлено теоретическое и практическое исследование анализа качества обслуживания клиентов в офисах в ОАО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР), г. Владивосток.

Целью работы являлся анализ качества обслуживания клиентов в агентстве ОАО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР), г. Владивосток, в контексте повышения качества обслуживания клиентов в офисах компании.

В ходе теоретического анализа по проблеме исследования деятельности агентства были сделаны выводы о том, что процесс обслуживания является неотъемлемой частью сервиса. При этом, под обслуживанием понимается система полезных действий, трудовых операций, направленных на удовлетворение потребностей клиентов.

Кроме того, в рамках теоретического исследования были рассмотрены подходы к оценке качества обслуживания клиентов в агентстве воздушных сообщений, определены показатели качества обслуживания и выбраны методы проведения эмпирического исследования. В качестве основного метода предложено использовать метод опроса в форме анкетирования.

При проведении эмпирического исследования с использованием выбранных методов и на основе структуры рассмотренных показателей качества было проанализировано качество процесса обслуживания клиентов в ОАО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР), г. Владивосток. Анализ качества обслуживания в агентстве показал, что этот показатель в ОАО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР), г. Владивосток требует доработки по ряду параметров, как в улучшении комфортности офиса, так и в улучшении работы сотрудников при работе с клиентами. При работе сотрудников особое внимание следует уделить качеству предоставляемых услуг при обслуживании клиентов и скорости обслуживания клиентов. В офисе агентства для удобства клиентов следует создать комфортную зону ожидания.

В результате для агентства разработан ряд мероприятий для совершенствования деятельности, в контексте повышения качества обслуживания клиентов, а именно введение системы опроса клиентов; анализ книги жалоб и предложений, непосредственное наблюдение руководства за работой персонала; проведение тренингов по повышению квалификации сотрудников; систематическое проведение семинаров по получению информации для сотрудников; мониторинг работы сотрудников; покупка и установка автомата электронной очереди; покупка и установка детской зоны.

Это пример оформления заключения по исследованию.

Список используемых источников

- 1 Муромкина И.И. Имидж розничного торгового предприятия: особенности формирования и восприятия / И. И. Муромкина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – С. 72–74.
- 2 Томилова М.В. Модель имиджа предприятия / М.В. Томилова // Маркетинг в России и за рубежом. – 1998. – С. 5–17.
- 3 Блинов А.О. Имидж организации как фактор её конкурентоспособности / А.О. Блинов, В.Я. Захаров // Менеджмент в России и за рубежом. – 2003. – С. 35–44.
- 4 Шкардун В.Д. Оценка и формирование корпоративного имиджа предприятия / В.Д. Шкардун, Т.М. Ахтямов // Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – С. 68 – 77.

Размещение источников в списке литературы

Источники оформляются в соответствии с требованиями стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам» (можно найти на сайте ВГУЭС в разделе «Нормативные и справочные материалы»).

и ГОСТ 7.0.5. Примеры оформления различных источников по ГОСТ можно посмотреть по ссылке: www.perviy-vestnik.ru

Примеры оформления приложения
Приложение А
(обязательное)

Рабочее место агентов

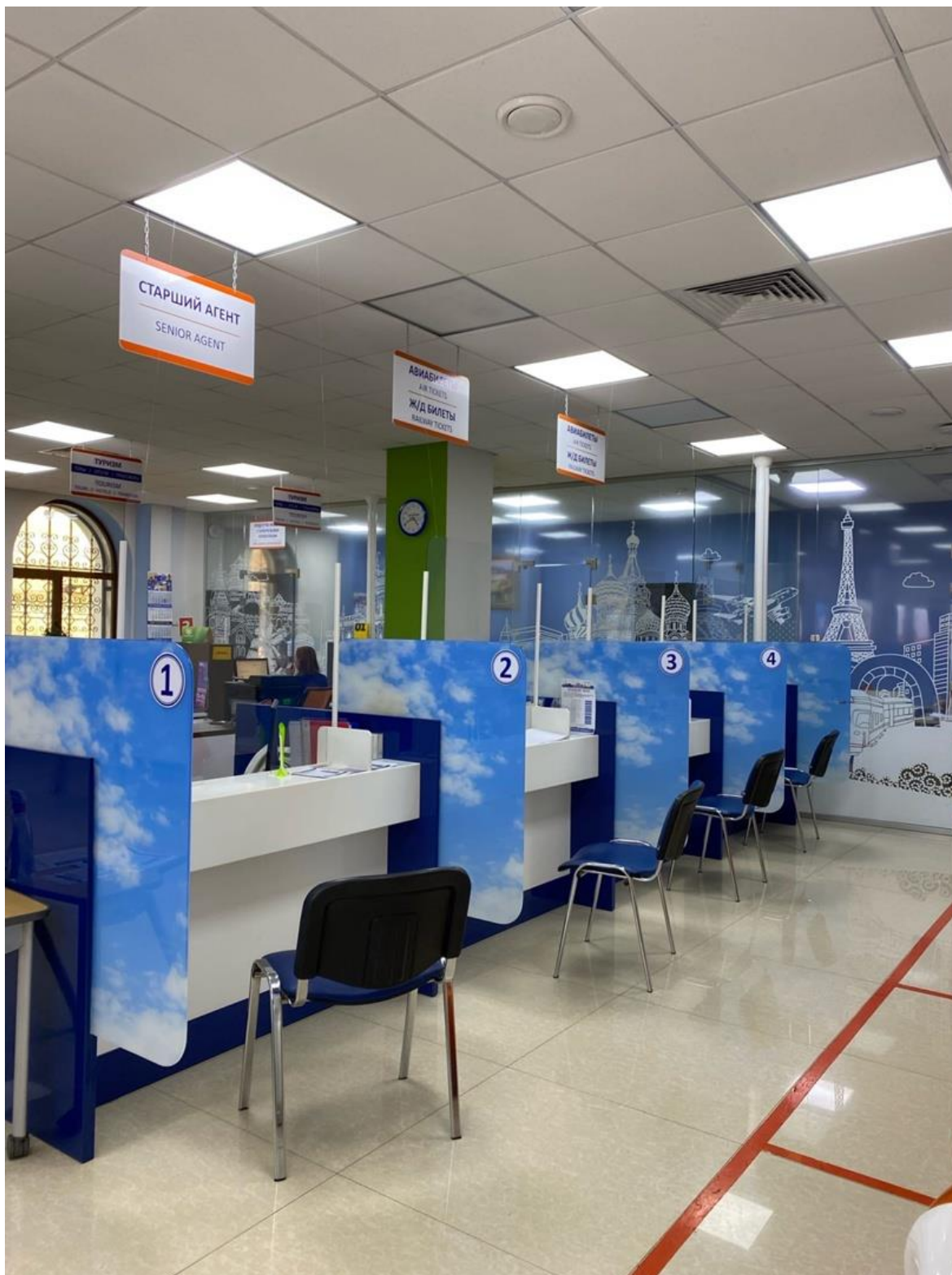


Рисунок А.1 – Рабочее место агентов

Приложение Б (обязательное)

Бланк анкеты–опросника клиентов

Уважаемые клиенты агентства воздушных сообщений «Билетур»!

С целью написания курсовой работы и выявлением исследования качества обслуживания клиентов при бронировании и оформлении воздушной перевозки в офисах АО «Приморское агентство авиационных компаний» (БИЛЕТУР), проводится анкетный опрос.

Опрос является анонимным и конфиденциальным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде, для выявления среднего показателя по каждому пункту анкеты.

В анкете вам дано пять измерений качества сервиса. К каждому вопросу нужно выбрать подходящую оценку измерения качества.

Оцениваемые критерии качества	Абсолютно не согласен (-а)		Не полностью согласен (-а)		Абсолютно согласен (-а)
	1	2	3	4	
Комфортная зона ожидания	1	2	3	4	5
Удобное месторасположение офиса	1	2	3	4	5
В агентстве есть в достаточном количестве рекламные материалы, буклеты, стенды, журналы для ознакомления	1	2	3	4	5
Консультирование агента по телефону не занимает большое количество времени	1	2	3	4	5
Заполнение всех бланков по оказанию услуг выполняются без замедлений и ведутся аккуратно	1	2	3	4	5
Время ожидания в очереди не более 10–15 минут	1	2	3	4	5
Опрятный внешний вид сотрудников	1	2	3	4	5
Наличие именованного бейджа у сотрудников	1	2	3	4	5
Единая форма для всех сотрудников агентства	1	2	3	4	5
Сотрудники создают атмосферу доверия и взаимопонимания при установлении контакта с клиентами	1	2	3	4	5
Сотрудники демонстрируют вежливость и доброжелательность по отношению к клиентам	1	2	3	4	5
Сотрудники осуществляют эффективное обслуживание клиентов	1	2	3	4	5
Сотрудники проявляют индивидуальный подход к клиенту	1	2	3	4	5
Сотрудники ориентируются на решение проблемы своих клиентов	1	2	3	4	5
Сотрудники оказывают информационную поддержку клиентам	1	2	3	4	5

Общие рекомендации, касающиеся оформления отчета, на которые нужно обратить внимание:

- В основном тексте межстрочный интервал - 1,5; обязательно должны быть выставлены переносы в словах; выравнивание по ширине.

- В названиях разделов, подразделов, таблиц и рисунков межстрочный интервал - 1,0; переносы не допускаются. Если название занимает более одной строки, то первая буква второй и последующих строк должна располагаться строго под первой буквой названия. Точки в конце названий не ставятся.

- Таблица должна быть вписана в границы рамки листа и не выходить за эти границы; каждая таблица должна иметь шапку; косая черта в шапке таблицы не допускается. Название таблицы выравнивается по ширине без абзацного отступа.

- Рисунки, как и подрисовочная подпись, располагаются по центру без абзацного отступа.

- После таблиц и подрисовочных подписей до основного текста должен быть отступ 12 пт.

- Границы рисунков, в том числе диаграмм, должны быть невидимыми.

- В тексте нумерованный список используется только в исключительных случаях, когда последовательность представления позиций списка является принципиальным условием. В этом случае номер позиции списка представляется в формате 1), 2) и т.д. Во всех остальных случаях позиции списка выделяются тире.

- Название разделов «Содержание», «Введение», «Заключение» и «Список использованной литературы» выравнивается по центру без абзацного отступа. При этом номер раздела не ставится.

- Названия разделов и подразделов основной части отчета выравниваются по ширине или, при необходимости, по левому краю с абзацным отступом (для первой строки, если название занимает две и более строк). Первая буква второй и последующих строк должна располагаться под первой буквой первой строки.

- Источники в списке использованной литературы располагаются по мере встречаемости.

- Приложение может быть обязательным и рекомендуемым.

Принятые условные обозначения в шаблоне

Красный шрифт обычного начертания используется для представления примеров оформления;

Красным курсивом приведены пояснения.

Если в тексте имеется длинный прочерк (текст _____ текст), то вместо него должна быть вставлена соответствующая конкретная информация (номер группы, название темы исследовательской работы, ФИО студента и т.п.).

Желтым цветом выделен текст, который должен быть заменен на собственный, по своей сути аналогичный выделенному тексту.