



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Искаков И.Ж.

01 июля 2020 г.

## ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

### Производственная (преддипломная) практика

*(наименование вида и типа практики)*

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Форма обучения Очная, заочная

*(очная, очно-заочная, заочная)*

## 1. Вид и формы (форма) проведения практики

*Вид (тип) практики:* производственная (преддипломная) практика

*Формы (форма) проведения практики* дискретно по периодам проведения практик - путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Содержание и последовательность прохождения практики определяется соответствующими программой и учебным планом. Прохождение практики осуществляется непрерывным циклом в определенные учебным планом сроки с учетом возможностей учебно-производственной базы в учреждениях и организациях, выбранных в качестве места прохождения данной практики.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В процессе прохождения производственной (преддипломной) практики у обучающихся должны быть сформированы следующие **компетенции**:

**УК-1** - способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

**ОПК-1** - способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

**ОПК-4** - способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.

**Целью** прохождения практики является достижение следующих результатов обучения: **знания:**

- сущность и структура технологии автосервисной деятельности;
- средства, формы и методы технологического процесса;
- виды, уровни и методы анализа эффективности менеджмента в сфере сервиса транспортных средств;

**умения:**

- анализировать современную ситуацию в автосервисной деятельности;
- применять различные формы организации автосервисной деятельности;
- осуществлять финансово-экономическое обоснование принимаемых решений по реконструкции объектов автосервисной деятельности;

- составлять технологическую документацию по автосервисной деятельности;

- классифицировать потребителей и определять методы работы с ними;

- использовать Интернет-технологии для поиска и передачи информации;

**навыки (опыт деятельности):**

- эффективного управления в сфере сервиса транспортных средств на основе изучения отечественного и зарубежного опыта;

- управления качеством в процессе организации автосервисной деятельности;

- анализа автосервисной деятельности коммуникационными технологиями при работе в контактной зоне с владельцами транспортных средств.

Прохождение практики ориентировано на следующие:

**области и (или) сферы профессиональной деятельности:**

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей);

**типы задач профессиональной деятельности:** сервисный.

### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Производственная (преддипломная) практика относится к обязательной части Блока 2 «Практики» образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль: сервис транспортных средств).

Производственная (преддипломная) практика является обязательным разделом основной образовательной программы подготовки бакалавров. Она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся и написание ими выпускной квалификационной работы.

Производственная (преддипломная) практика представляет собой логическое продолжение теоретического обучения в 8 семестре для очной формы обучения и в семестре А – для заочной формы обучения.

В связи с этим практика базируется на освоении всех входящих в учебный план профильных учебных дисциплин:

Для успешного освоения данной практики требуется наличие «входных» знаний, умений и навыков обучающихся, сформулированных в целях и задачах изучения каждой из вышеперечисленных дисциплин, а так же компетенции, приобретенные при их освоении.

### **4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях**

*Очная форма обучения: 4 курс, 8 семестр*

|    | Наименование                              | Форма контроля  | Фактическое кол-во ЗЕТ | Кол-во недель |
|----|---|-----------------|------------------------|---------------|
| 1. | Производственная (преддипломная) практика | Зачет с оценкой | 21                     | 14            |

*Заочная форма обучения: 5 курс, 10 семестр*

|    | Наименование                              | Форма контроля  | Фактическое кол-во ЗЕТ | Кол-во недель |
|----|---|-----------------|------------------------|---------------|
| 1. | Производственная (преддипломная) практика | Зачет с оценкой | 21                     | 14            |

### **5. Содержание практики**

Этапы практики и их содержание:

*Подготовительный этап:*

- выбор места прохождения практики;
- инструктивно-методическое занятие на кафедре перед прохождением практики;
- получение документации по практике (Приложение);
- изучение необходимой литературы, рекомендуемой руководителем практики.
- инструктаж по технике безопасности;

*Основной этап:* Состоит из двух частей: обязательной части, которая выполняется каждым студентом, и индивидуального задания.

*Обязательная часть*

- изучение структуры предприятий сферы автосервисных услуг, основных функций их структурных подразделений;
- изучение и анализ планирования деятельности предприятий сферы автосервисных услуг;

- изучение кадрового состава предприятий сферы автосервисных услуг;
- анализ информационного обеспечения предприятий сферы автосервисных услуг;
- анализ системы управления на основе критериев и показателей эффективности;

#### Индивидуальное задание по практике, соответствует теме ВКР

- обработка и анализ информации, полученной во время прохождения производственной (преддипломной) практики;

- выполнение аналитической части (первый раздел выпускной квалификационной работы) в виде реферата

#### *Аттестация по итогам практики:*

- оформление ВКР в соответствии с установленными правилами;
- оформление отчета о проделанной работе;
- сдача отчета и дневника практики;
- защита отчета.

Формой текущего контроля являются регулярные консультации преподавателя - руководителя практики от кафедры; контроль со стороны руководителя практики по месту ее прохождения.

### **6. Формы отчетности по практике**

Формами отчетности по практике являются: отзыв-характеристика, дневник прохождения практики, отчет о прохождении практики, которые обучающиеся предоставляют для прохождения промежуточной аттестации по практике.

### **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

#### 7.1 Примерный перечень оценочных средств

Оценочные средства представляют собой задания, обязательные для выполнения обучающимся на практике, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя:

- **задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход прохождения учащимися практики:**

#### **Типовое задание на производственную практику (преддипломная практика)**

1. Изучить организационно-штатную структуру объекта сервиса транспортных средств, состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ), функции подразделений и служб.

2. Изучить правила внутреннего распорядка, правил по технике безопасности и пожарной безопасности предприятия (организации).

3. Проанализировать нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность (федеральные законы, локальные акты организации)

4. Проанализировать перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием (организацией).

5. Проанализировать процесс управления качеством услуг в сервисной деятельности

6. Проанализировать конкурентную среду автосервисных предприятий, состояние и тенденции развития рынка сервиса

7. Выбор предоставляемой услуги и целевого сегмента на основе изучения рынка. Описание основных отличительных особенностей и конкурентных преимуществ своего предприятия

8. Выбор места предоставления услуги

9. Исследование возможностей нового оборудования, методик диагностирования автомобилей
10. Проанализировать использование информационных технологий для процесса оказания услуги
11. Осуществление мониторинга и контроля качества процесса оказания услуги
12. Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности
13. Участие в исследованиях потребностей в услугах
14. Участие в исследованиях психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов
15. Проанализировать оборудование, приспособления, инструмент, принадлежности, технических и информационных средств, используемых при оказании автосервисных услуг
16. Участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг.
17. Изучение и анализ документов, характеризующих систему управления персоналом

#### Индивидуальное задание

18. Обработка и анализ информации, полученной во время прохождения производственной (преддипломной) практики;
19. Составить письменный отчет по практике
20. Текст выступления на 10 мин.
21. Презентация выступления
22. Ответы на вопросы преподавателя, связанные с приобретением компетенций в ходе прохождения практики.

**- задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов прохождения практики:**

#### **Список примерных вопросов к защите отчета по практике**

1. Какие задачи были решены в ходе практики?
2. Что из поставленных задач вызвало затруднения?
3. В каком отделе проходили практику?
4. Какие должностные инструкции выполняли?
5. Как Вы можете оценить уровень собственной подготовки для прохождения практики?
6. Основные документы, регламентирующие процесс сервиса (нормативно-правовые акты, федеральные законы, локальные акты организации);
7. Основные формы управления в сфере автосервисных услуг;
8. Понятие контактной зоны
9. Какие виды автосервисных услуг предусмотрены на предприятии?
10. Какие проблемы организации выявлены в процессе практики?
11. Какие трудности возникали при организации сервиса транспортных средств?
12. Основные способы оценки эффективности сервиса транспортных средств?

Также для проведения текущей аттестации могут быть использованы следующие варианты:

- представление руководителю собранных и систематизированных материалов;
- представление и защита руководителю материалов (планы, тезисы) для написания научной статьи;
- участие в студенческих конференциях;

Для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике могут быть использованы следующие варианты:

- собеседование;
- представление и защита руководителю отчетов о проделанной работе;
- выступление на заседании кафедры;
- обсуждение результатов прохождения практики на заседании кафедры.

7.2 Образцы оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по практике

**Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости**

В качестве оценочного средства, позволяющего оценить ход прохождения учащимся практики, используется дневник практики. В дневнике отражаются результаты текущей работы, выполненные задания. Дневник практики заполняется лично обучающимся. Записи о выполненных работах производятся по мере необходимости, но не реже 1 раза в неделю. Достоверность записей проверяется руководителем и заверяется его подписью.

*Пример заполнения дневника*

| Дата | Вид выполняемой работы  | Отметка о выполнении | Подпись руководителя |
|------|---|----------------------|----------------------|
|      | Сбор и анализ информации для выполнения задания по практике   |                      |                      |
|      | Подготовка к выполнению обязательной части практики: изучение полученной информации, данных; подбор и изучение необходимой литературы                                     |                      |                      |
|      | Изучил организационно-штатную структуру объекта сервиса транспортных средств, состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ), функции подразделений и служб. |                      |                      |
|      | Изучил правила внутреннего распорядка, правил по технике безопасности и пожарной безопасности предприятия (организации).  |                      |                      |
|      | Проанализировал нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность (федеральные законы, локальные акты организации)   |                      |                      |
|      | Проанализировал перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием (организацией)   |                      |                      |
|      | Проанализировал процесс управления качеством услуг в сервисной деятельности   |                      |                      |
|      | Проанализировал конкурентную среду автосервисных предприятий, состояние и тенденции развития рынка сервиса  |                      |                      |
|      | Анализ рынка автосервисных услуг в городе (районе)  |                      |                      |
|      | Факторы, влияющие на спрос  |                      |                      |
|      | Изучение структуры парка автомобилей (марки, количество,  |                      |                      |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | годовой пробег).   |  |  |
|  | Изучение конкурентов по основным конкурентнообразующим характеристикам (объем предоставляемых услуг, виды услуг, их качество, оснащенность предприятия, режим работы, место расположения). |  |  |
|  | Выбрал услугу и целевой сегмент на основе изучения рынка. Описал основные отличительные особенности и конкурентные преимущества своего предприятия   |  |  |
|  | Выбрал место предоставления услуги   |  |  |
|  | Исследовал возможности нового оборудования, методики диагностирования автомобилей  |  |  |
|  | Проанализировал использование информационных технологий для процесса оказания услуги;  |  |  |
|  | Осуществил мониторинг и контроль качества процесса оказания услуги;  |  |  |
|  | Разработал элементы оптимизации сервисной деятельности;  |  |  |
|  | Участвовал в исследованиях потребностей в услугах;   |  |  |
|  | Участвовал в исследованиях психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;   |  |  |
|  | Проанализировал оборудование, приспособления, инструмент, принадлежности, технических и информационных средств, используемых при оказании автосервисных услуг                              |  |  |
|  | Участвовал в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг.  |  |  |
|  | Проанализировал документы, характеризующих систему управления персоналом   |  |  |
|  | Выполнил индивидуальное задание  |  |  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | Подготовил и написал отчета (по установленной форме). |  |  |
|  | Защита отчета   |  |  |

Также дневник служит дополнительным оценочным средством при проведении промежуточной аттестации по практике (на защиту обучающийся обязан предоставить заполненный дневник и отчет о прохождении преддипломной практики).

### **Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по практике**

#### **ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

Отчет по преддипломной практике сдается руководителю вместе с дневником. В отчете должно быть отражено следующее:

- данные о месте и сроках прохождения практики,
- описание деятельности организации – базы прохождения практики (не более одной-двух страниц),
- собственный анализ различных аспектов работы организации,
- описание выполненной в ходе практики работы с кратким изложением содержания изученных материалов,
- краткий анализ наиболее сложных и интересных, а также спорных проблем, с которыми столкнулся практикант в ходе прохождения практики,
- материалы, которые обучающийся использовал в ходе практики,
- свои выводы, замечания, предложения.

Отчет может содержать введение и заключение.

Отчет должен быть структурирован на главы и (или) параграфы.

К отчету должны быть приложены копии материалов и документов, в составлении которых практикант принимал участие.

Отчет о прохождении практики должен быть выполнен на компьютере на стандартных листах А-4. Текст печатается на одной стороне листа. Междустрочный интервал – 1,5, шрифт текста – 14 (TimesNewRoman). Ориентировочный объем отчета составляет 15-20 страниц. В данный объем не входят приложения и список использованных источников. По согласованию с преподавателем объем отчета может быть увеличен.

Защита отчета о прохождении практики проходит в форме зачета с оценкой. На защите обучающиеся представляют дневник прохождения практики, отчет и отзыв-характеристику непосредственного руководителя практики и, по возможности, наработанные практические материалы.

#### 7.3 Система оценивания результатов и критерии выставления оценок в ходе промежуточной аттестации по практике

При форме контроля «зачет с оценкой» для оценки результатов прохождения обучающимися практики по итогам защиты отчета о практике используется система оценивания, включающая следующие оценки – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки выставляются в соответствии с приведенными ниже критериями:

##### **«отлично»:**

- обучающийся полностью выполнил программу практики;
- обучающийся имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные в течение всех дней практики;
- обучающийся способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на высоком уровне все компетенции, предусмотренные программой практики;



- обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики;
- обучающийся способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики;
- обучающийся защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики.
- ошибки и неточности отсутствуют.

**«хорошо»:**

- обучающийся по большей части выполнил программу практики;
- обучающийся имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные в течение всех дней практики;
- обучающийся способен продемонстрировать большинство практических умений и навыков работы, освоенных им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на среднем уровне все компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики;
- обучающийся защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики с некоторыми несущественными замечаниями;
- в ответе отсутствуют грубые ошибки и неточности.

**«удовлетворительно»:**

- обучающийся более, чем наполовину выполнил программу практики;
- обучающийся имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные студентом в течение практики;
- обучающийся способен с затруднениями продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на низком уровне все компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся способен с существенными ошибками изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики;
- обучающийся защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики, однако к отчёту были замечания;
- в ответе имеются грубые ошибки (не более 2-х) и неточности.

**«неудовлетворительно»:**

- обучающийся не выполнил программу практики;
- обучающийся имеет собственноручно заполненный с грубыми нарушениями дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные в течение практики, или не имеет заполненного дневника;
- обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося не сформированы компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся не способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;

- обучающийся не полностью подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практик или не подготовил его;
- обучающийся не защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики.
- в ответе имеются грубые ошибки.

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

### **Учебная литература:**

#### *Основная литература*

1. Маркетинг товаров и услуг. Тультаев Т. А. Евразийский открытый институт, 2011. - 318 <http://www.iprbookshop.ru/10764.html>.
2. Сервисная деятельность НГТУ, 2013. - 130 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
3. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) Назаркина В. А., Стребкова Л. Н. НГТУ, 2015. – 104 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415>
4. Экономика, маркетинг, менеджмент: Учебное пособие. Дробышева Л.А. Дашков и К, 2014. - 150 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453875>
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
7. Волков В.С. Конструкция автомобиля [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Волков В.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва, Вологда: Инфра-Инженерия, 2019.— 200 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86598.html> — ЭБС «IPRbooks»
8. Соснин, Д. А. Электрическое, электронное и автотронное оборудование легковых автомобилей (Автотроника-4): учебник для вузов / Д. А. Соснин. – Москва: СОЛОН-ПРЕСС, 2017. – 416 с. – ISBN 978-5-91359-251-4. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/90344.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
9. Корчагин, В. А. Тепловой расчет автомобильных двигателей : учебное пособие / В. А. Корчагин, С. А. Ляпин, В. А. Коновалова. – Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. – 82 с. – ISBN 978-5-88247-766-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/64873.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
10. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 158 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/16742.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
11. Маслова, Л. Ф. Безопасность жизнедеятельности : учебное пособие / Л. Ф. Маслова. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. — 88 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47287.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
12. Суханова, Н. В. Основы электроники и цифровой схемотехники: учебное пособие / Н. В. Суханова; под редакцией В. С. Кудряшов. – Воронеж: Воронежский государственный

университет инженерных технологий, 2017. – 96 с. – ISBN 978-5-00032-226-0. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/70815.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

#### *Дополнительная литература*

1. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И. С. Манюхин. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Маркетинг услуг: учебник. Синяева И.М., Синяев В.В., Романенкова О.Н. Дашков и К, 2014. - 252 <https://www.biblio-online.ru/bcode/384200/>
3. Международный маркетинг: Учебник для бакалавров. Моргунов В.И., Моргунов С.В. Дашков и К, 2014. - 182 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495796>
4. Губич Л.В. Внедрение на промышленных предприятиях информационных технологий поддержки жизненного цикла продукции : метод. рекомендации [Электронный ресурс] / Л.В. Губич, Н.И. Петкевич. - Минск: Белорусская наука, 2012. - 189 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142897>
5. Сервисная деятельность Чекмарева Г. В. НГТУ , 2011. - 40 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826>
6. Тихонович А.М. Устройство автомобилей [Электронный ресурс]: учебник/ Тихонович А.М., Буйкус К.В.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/94326.html> — ЭБС «IPRbooks»

#### **Ресурсы сети Интернет:**

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотечная система IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/>

#### **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. MS Windows 10 Pro;
2. MS Office 2010;
3. MS Office 2010
4. VS Office 2013
5. MS Office 2016
6. СПС Консультант Плюс;
7. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
8. Электронная библиотечная система IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/>

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Для проведения производственной (преддипломной) практики необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- аудитория или рабочее место в организации, где проходит практика, обеспеченная компьютерной техникой и выходом в интернет
- помещение для самостоятельной работы обучающегося (парты, стулья, методические материалы, компьютерная техника с возможностью подключения к сети

«Интернет» и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС»);

- учебная аудитория для промежуточной аттестации (столы, стулья, проектор, экран, компьютер, доска).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении мест прохождения учебной и производственных практик обучающимся инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики инвалидами создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений их жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## ПРИЛОЖЕНИЕ



194044, Санкт-Петербург  
ул. Смолячкова д.14, корп.1 литер «Б»  
т/факс 542-38-80; тел.541-86-28

Генеральному директору  
ООО « \_\_\_\_\_ »  
г. Санкт-Петербург,

Исх.: № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

#### **Вид практики: производственная (преддипломная) практика**

На практику направляется студент(ка) АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС»  
ID студента(при наличии) \_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество)*

направление подготовки «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств», курс \_\_\_\_\_

Срок практики с « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Руководитель практики от университета \_\_\_\_\_

*(подпись) (должность, фамилия, инициалы)*

Декан факультета \_\_\_\_\_ **М.П.**

*(подпись) (должность, фамилия, инициалы)*

Линия отрыва

### ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ ПРАКТИКИ

#### **Вид практики: производственная (преддипломная) практика**

Студент(ка) \_\_\_\_\_

*(фамилия, инициалы)*

направление подготовки «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств», курс \_\_\_\_\_

Прибыл(а) на предприятие « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Программу практики выполнил(а) с оценкой \_\_\_\_\_

Выбыл(а) с предприятия « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_  
*(подпись) (должность, фамилия, инициалы руководителя предприятия) (полное наименование организации-базы практики)*

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования



Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»,  
профиль «Сервис транспортных средств»

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета автомобильного  
сервиса

В.А. Хлюпин

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ

Студент (ка)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

**Тип практики:**

**преддипломная практика**

### 1. Общие сведения о практике

Место практики: \_\_\_\_\_

Начало практики \_\_\_\_\_

Окончание практики \_\_\_\_\_

### 2. Перечень тем, вопросов и распределение производственного времени (при пятидневной рабочей неделе)

| № п/п | Наименование темы, вопроса   | Рабочие места                   | Неделя | Количество дней |
|-------|--|---------------------------------|--------|-----------------|
| 1     | Изучить организационно-штатную структуру объекта сервиса транспортных средств, состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ), функции подразделений и служб. | Предприятие автосервисных услуг | 1      | 2               |
| 2     | Изучить правила внутреннего распорядка, правил по технике безопасности и пожарной безопасности предприятия (организации).  | Предприятие автосервисных услуг | 1      | 3               |
| 3     | Проанализировать нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность (федеральные законы, локальные акты организации)   | Предприятие автосервисных услуг | 2      | 2               |
| 4     | Проанализировать перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых   | Предприятие автосервисных услуг | 2      | 3               |

|     |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|
|     | предприятием (организацией)   | услуг   |   |   |
| 5   | Проанализировать процесс управления качеством услуг в сервисной деятельности  | Предприятие автосервисных услуг                   | 3 | 2 |
| 6   | Проанализировать конкурентную среду автосервисных предприятий, состояние и тенденции развития рынка сервиса   | Предприятие автосервисных услуг                   | 3 | 3 |
| 6.1 | <i>Анализ рынка автосервисных услуг в городе (районе)</i>   | Предприятия автосервисных услуг                   | 4 | 3 |
| 6.2 | <i>Факторы, влияющие на спрос</i>   | Предприятия автосервисных услуг                   | 4 | 2 |
| 6.3 | <i>Изучение структуры парка автомобилей (марки, количество, годовой пробег).</i>  | Предприятия автосервисных услуг                   | 5 | 2 |
| 6.4 | <i>Изучение конкурентов по основным конкурентнообразующим характеристикам (объем предоставляемых услуг, виды услуг, их качество, оснащенность предприятия, режим работы, место расположения).</i> | Предприятия автосервисных услуг                   | 5 | 3 |
| 7   | Выбор предоставляемой услуги и целевого сегмента на основе изучения рынка. Описание основных отличительных особенностей и конкурентных преимуществ своего предприятия                             | Структурные подразделения объектов                | 6 | 4 |
| 8   | Выбор места предоставления услуги   | Предприятие автосервисных услуг                   | 6 | 1 |
| 9   | Исследование возможностей нового оборудования, методик диагностирования автомобилей   | Участок технического диагностирования автомобилей | 7 | 3 |
| 10  | Проанализировать использование информационных технологий для процесса оказания услуги;  | Предприятие автосервисных услуг                   | 7 | 2 |
| 11  | Осуществление мониторинга и контроля качества процесса оказания услуги;   | Предприятие автосервисных услуг                   | 8 | 2 |
| 12  | Разработка элементов  | Предприятие                                       | 8 | 3 |

|       |  |   |           |         |
|-------|--|---|-----------|---------|
|       | оптимизации сервисной деятельности;  | автосервисных услуг                               |           |         |
| 13    | Участие в исследованиях потребностей в услугах;  | Предприятие автосервисных услуг                   | 9         | 5       |
| 14    | Участие в исследованиях психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;                | Предприятие автосервисных услуг                   | 10        | 5       |
| 15    | Проанализировать оборудование, приспособления, инструмент, принадлежности, технических и информационных средств, используемых при оказании автосервисных услуг | Технические и информационные средства предприятия | 11        | 5       |
| 16    | Участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг.   | Предприятие автосервисных услуг                   | 12        | 5       |
| 17    | Изучение и анализ документов, характеризующих систему управления персоналом  | Предприятие автосервисных услуг                   | 13        | 5       |
| 18    | Выполнение индивидуального задания<br>Подготовка и написание отчета (по установленной форме).  |   | 14        | 4       |
| 19    | Защита отчета  | Аудитория   | 14        | 1       |
| Итого |  |   | 14 недель | 70 дней |

### 3. Индивидуальное задание по практике, соответствует теме ВКР

Аналитическая часть - первый раздел выпускной квалификационной работы в виде реферата

Руководитель практики от университета \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)



Автономная некоммерческая организация  
высшего образования



Кафедра сервиса транспортных средств

## ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

на базе \_\_\_\_\_  
(предприятие, организация, учреждение)

Руководитель

\_\_\_\_\_  
" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Исполнитель  
студент гр.

\_\_\_\_\_  
" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Санкт-Петербург  
20\_\_ г.

## Содержание

| №<br>п/п | Наименование   | Стр. |
|----------|--|------|
| 1        | Общие сведения о практике.....   |      |
| 1.1      | Описание деятельности организации.....   |      |
| 1.2      | Собственный анализ различных аспектов работы организации.....  |      |
| 2        | План-график прохождения практики.....  |      |
| 3        | Индивидуальные задания на период практики.....   |      |
| 4        | Инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего распорядка.....  |      |
| 5        | Дневник прохождения практики.....  |      |
| 5.1      | Описание выполненной в ходе практики работы с кратким изложением содержания изученных материалов.....                                    |      |
| 5.2      | Краткий анализ наиболее сложных и интересных, а также спорных проблем, с которыми столкнулся практикант в ходе прохождения практики..... |      |
| 5.3      | Материалы, которые обучающийся использовал в ходе практики:.....   |      |
| 5.4      | Выводы, замечания, предложения.....  |      |
| 6        | Реферат (Отчет) о результатах выполненного индивидуального задания....   |      |
| 7        | Отзыв - характеристика .....   |      |

# 1. Общие сведения о практике

## Производственная (Сервисная) практика

○ Место практики

---

○ Начало практики

---

○ Окончание практики

---

○ Руководитель от  
университета

---

○ Руководитель от  
организации

*(должность) (инициалы, фамилия)*

*(должность) (инициалы, фамилия)*

### 1.1. Описание деятельности организации (не более одной-двух страниц)

---

---

---

---

### 1.2. Собственный анализ различных аспектов работы организации

---

---

---

---

## 2. План-график прохождения практики

| № п/п | Наименование темы, вопроса   | Рабочие места                   | Неделя | Количество дней |
|-------|--|---------------------------------|--------|-----------------|
| 1     | Изучить организационно-штатную структуру объекта сервиса транспортных средств, состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ), функции подразделений и служб. | Предприятие автосервисных услуг | 1      | 2               |
| 2     | Изучить правила внутреннего распорядка, правил по технике безопасности и пожарной безопасности предприятия (организации).  | Предприятие автосервисных услуг | 1      | 3               |
| 3     | Проанализировать нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность (федеральные законы, локальные акты организации)   | Предприятие автосервисных услуг | 2      | 2               |
| 4     | Проанализировать перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием (организацией)   | Предприятие автосервисных услуг | 2      | 3               |
| 5     | Проанализировать процесс управления качеством услуг в сервисной деятельности   | Предприятие автосервисных услуг | 3      | 2               |
| 6     | Проанализировать конкурентную среду автосервисных предприятий, состояние и тенденции развития рынка сервиса  | Предприятие автосервисных услуг | 3      | 3               |
| 6.1   | <i>Анализ рынка автосервисных услуг в городе (районе)</i>  | Предприятия автосервисных услуг | 4      | 3               |
| 6.2   | <i>Факторы, влияющие на спрос</i>  | Предприятия автосервисных услуг | 4      | 2               |
| 6.3   | <i>Изучение структуры парка автомобилей (марки, количество, годовой пробег).</i>   | Предприятия автосервисных услуг | 5      | 2               |
| 6.4   | <i>Изучение конкурентов по основным конкурентнообразующим характеристикам (объем предоставляемых услуг, виды услуг, их качество, оснащенность предприятия,</i>             | Предприятия автосервисных услуг | 5      | 3               |

|    |   |   |    |   |
|----|---|---|----|---|
|    | <i>режим работы, место расположения).</i>   |   |    |   |
| 7  | Выбор предоставляемой услуги и целевого сегмента на основе изучения рынка. Описание основных отличительных особенностей и конкурентных преимуществ своего предприятия | Структурные подразделения объектов                | 6  | 4 |
| 8  | Выбор места предоставления услуги   | Предприятия автосервисных услуг                   | 6  | 1 |
| 9  | Исследование возможностей нового оборудования, методик диагностирования автомобилей   | Участок технического диагностирования автомобилей | 7  | 3 |
| 10 | Проанализировать использование информационных технологий для процесса оказания услуги;  | Предприятие автосервисных услуг                   | 7  | 2 |
| 11 | Осуществление мониторинга и контроля качества процесса оказания услуги;   | Предприятие автосервисных услуг                   | 8  | 2 |
| 12 | Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;  | Предприятие автосервисных услуг                   | 8  | 3 |
| 13 | Участие в исследованиях потребностей в услугах;   | Предприятие автосервисных услуг                   | 9  | 5 |
| 14 | Участие в исследованиях психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;                       | Предприятие автосервисных услуг                   | 10 | 5 |
| 15 | Проанализировать оборудование, приспособления, инструмент, принадлежности, технических и информационных средств, используемых при оказании автосервисных услуг        | Технические и информационные средства предприятия | 11 | 5 |
| 16 | Участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и  | Предприятие автосервисных услуг                   | 12 | 5 |

|       |   |                                 |           |         |
|-------|---|---------------------------------|-----------|---------|
|       | сертификации изделий и услуг.   |                                 |           |         |
| 17    | Изучение и анализ документов, характеризующих систему управления персоналом                   | Предприятие автосервисных услуг | 13        | 5       |
| 18    | Выполнение индивидуального задания<br>Подготовка и написание отчета (по установленной форме). |                                 | 14        | 4       |
| 19    | Защита отчета   | Аудитория                       | 14        | 1       |
| Итого |   |                                 | 14 недель | 70 дней |

**3. Индивидуальное задание по практике, соответствующее теме ВКР**  
Аналитическая часть - первый раздел ВКР в виде реферата

**4. Инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего распорядка проведен:** \_\_\_\_\_  
(дата)

**Руководитель практики от предприятия** \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

**Студент** \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

**Руководитель практики от университета** \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

## 5. ДНЕВНИК прохождения практики

| Дата | Вид выполняемой работы  | Отметка о выполнении | Подпись руководителя |
|------|---|----------------------|----------------------|
|      | Сбор и анализ информации для выполнения задания по практике   |                      |                      |
|      | Подготовка к выполнению обязательной части практики: изучение полученной информации, данных; подбор и изучение необходимой литературы                                     |                      |                      |
|      | Изучил организационно-штатную структуру объекта сервиса транспортных средств, состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ), функции подразделений и служб. |                      |                      |
|      | Изучил правила внутреннего распорядка, правил по технике безопасности и пожарной безопасности предприятия (организации).  |                      |                      |
|      | Проанализировал нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность (федеральные законы, локальные акты организации)   |                      |                      |
|      | Проанализировал перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием (организацией)   |                      |                      |
|      | Проанализировал процесс управления качеством услуг в сервисной деятельности   |                      |                      |
|      | Проанализировал конкурентную среду автосервисных предприятий, состояние и тенденции развития рынка сервиса  |                      |                      |
|      | Анализ рынка автосервисных услуг в городе (районе)  |                      |                      |
|      | Факторы, влияющие на спрос  |                      |                      |
|      | Изучение структуры парка автомобилей (марки, количество, годовой пробег).   |                      |                      |
|      | Изучение конкурентов по основным конкурентнообразующим характеристикам (объем предоставляемых услуг, виды услуг, их качество, оснащенность                                |                      |                      |



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | предприятия, режим работы, место расположения).   |  |  |
|  | Выбрал услугу и целевой сегмент на основе изучения рынка. Описал основные отличительные особенности и конкурентные преимущества своего предприятия            |  |  |
|  | Выбрал место предоставления услуги  |  |  |
|  | Исследовал возможности нового оборудования, методики диагностирования автомобилей   |  |  |
|  | Проанализировал использование информационных технологий для процесса оказания услуги;   |  |  |
|  | Осуществил мониторинг и контроль качества процесса оказания услуги;   |  |  |
|  | Разработал элементы оптимизации сервисной деятельности;   |  |  |
|  | Участвовал в исследованиях потребностей в услугах;  |  |  |
|  | Участвовал в исследованиях психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;            |  |  |
|  | Проанализировал оборудование, приспособления, инструмент, принадлежности, технических и информационных средств, используемых при оказании автосервисных услуг |  |  |
|  | Участвовал в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг.   |  |  |
|  | Проанализировал документы, характеризующих систему управления персоналом  |  |  |
|  | Выполнил индивидуальное задание<br><br>Подготовил и написал отчета (по установленной форме).  |  |  |
|  | Защита отчета   |  |  |

**5.1. Описание выполненной в ходе практики работы с кратким изложением содержания изученных материалов:**

---

---

---

**5.2. Краткий анализ наиболее сложных и интересных, а также спорных проблем, с которыми столкнулся практикант в ходе прохождения практики:**

---

---

---

**5.3. Материалы, которые обучающийся использовал в ходе практики:**

---

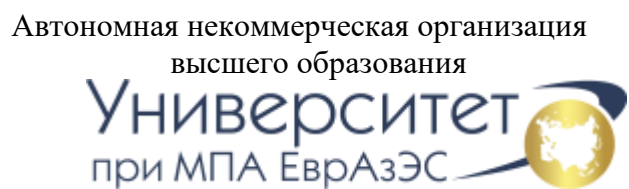
---

---

**5.4. Выводы, замечания, предложения.**

---

---



Кафедра сервиса транспортных средств

**Реферат (Отчет)**  
**о результатах выполненного индивидуального задания**

Тема: «\_\_\_\_\_»  
*(название темы реферата)*

Санкт-Петербург,  
20\_\_ год

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                      | <i>Стр.</i> |
|--------------------------------------|-------------|
| Введение .....                       |             |
| 1. ....                              |             |
| 2. ....                              |             |
| 3. ....                              |             |
| 4. ....                              |             |
| Заключение .....                     |             |
| Список используемых источников ..... |             |
| Приложение .....                     |             |

