

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 22.12.2022 17:47:52

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)

(наименование вида и типа практики)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

2022 г.

1. Вид (тип) практики, форма (формы) (при наличии) ее проведения

Наименование практики

Вид практики - производственная

Тип практики - сервисная

Практика является составной частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования и представляет собой одну из форм организации учебного процесса, заключающуюся в практической подготовке обучающихся на базах практики.

Практика может проводиться непосредственно в структурном подразделении Университета, в том числе в структурном подразделении Университета, предназначенном для проведения практической подготовки (при наличии) либо в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (далее - профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между Университетом и профильной организацией.

Практика организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, если такие занятия предусмотрены учебным планом основной профессиональной образовательной программы.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям образовательной программы к проведению практики.

Практика проводится непрерывно (*вариант*: путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы) в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

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

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

ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

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

ОПК-5 - способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

ОПК-6 - способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7 - способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-8 - способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Целью прохождения практики является достижение следующих результатов обучения (индикаторов достижения компетенций):

| Индикаторы достижения компетенций | Планируемые результаты обучения |
|--|---|
| ИД-1 (ОПК-1) Применяет технологические новации в сфере сервиса с использованием информационно-коммуникационных технологий | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-1 (ОПК-1) технологические новации в сфере сервиса транспортных средств |
| | <i>умеет</i> |
| | РО-2 ИД-1 (ОПК-1) применять технологические новации в сфере сервиса с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| ИД-2 (ОПК-1) Использует современное программное обеспечение в сфере сервиса; обрабатывать текстовую, графическую и числовую информацию с учетом основных требований информационной безопасности. | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-2 (ОПК-1) современное программное обеспечение в сфере сервиса транспортных средств |
| | РО-2 ИД-2 (ОПК-1) основные требования информационной безопасности. |
| | <i>умеет</i> |
| ИД-1 (ОПК-2) Анализирует основные функции управления сервисной деятельностью: сущность сервисной деятельности; признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности; жизненный цикл услуг; внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты; материально-техническое обеспечение сервисной деятельности; показатели | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-1 (ОПК-2) основные функции управления сервисной деятельностью |
| | РО-2 ИД-1 (ОПК-2) инновации в сфере автосервисных услуг; показатели качества услуг по обеспечению сервиса транспортных средств |
| | <i>умеет</i> |
| | РО-3 ИД-1 (ОПК-2) осуществлять материально-техническое обеспечение автосервисной деятельности |
| | <i>владеет</i> |
| | РО-4 ИД-1 (ОПК-2) правилами деловой коммуникации с клиентами и персоналом предприятия (организации) в процессе сервисного обслуживания транспортных средств; |

| | |
|---|---|
| <p>качества услуг по профилю деятельности, управление качеством услуг; инновации в сфере услуг;</p> | |
| <p>ИД-2 (ОПК-2) Применяет основные функции управления сервисной деятельностью. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования.</p> | <p><i>знает</i></p> |
| | <p>РО-1 ИД-2(ОПК-2) задачи и функции основных подразделений автосервисного предприятия, ознакомление с должностными обязанностями РО-2 ИД-2 (ОПК-2) предприятия, учреждения сферы сервиса транспортных средств в России: особенности организации и функционирования</p> |
| | <p><i>умеет</i></p> |
| | <p>РО-3 ИД-2 (ОПК-2) анализировать уровень и состояние автосервисной деятельности на предприятии (организации)</p> |
| | <p><i>владеет</i> РО-4 ИД-2 (ОПК-2) опытом работы с текущим документооборотом организации, связанных с обслуживанием клиентов и оказания услуг.</p> |
| <p>ИД-3 (ОПК-2) Использует приемы и методы разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; навыками управления качеством услуг в сервисной деятельности..</p> | <p><i>знает</i></p> |
| | <p>РО-1 ИД-3 (ОПК-2) приемы и методы разработки процесса сервисной услуги для транспортного средства по требованию заказчика РО-2 ИД-3 (ОПК-2) процесс обслуживания владельцев транспортных средств, его основные формы, методы и правила обслуживания в автосервисном предприятии;</p> |
| | <p><i>умеет</i></p> |
| | <p>РО-3 ИД-3 (ОПК-2) анализировать управление качеством услуг в автосервисной деятельности предприятия</p> |
| | <p><i>владеет</i> РО-4 ИД-3 (ОПК-2) способом управления качеством услуг в автосервисной деятельности предприятия</p> |
| <p>ИД-1 (ОПК-3) Знает: сущность, структуру и технологические особенности сервисного процесса в различных сферах; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; критерии и составляющие качества услуг;</p> | <p><i>знает</i></p> |
| | <p>РО-1 ИД-1 (ОПК-3) сущность, структуру и технологические особенности сервисного обслуживания владельцев транспортных средств РО-2 ИД-1 (ОПК-3) принципы удовлетворения потребностей клиентов автосервисного предприятия</p> |
| | <p><i>умеет</i></p> |
| | <p>РО-3 ИД-1 (ОПК-3) применять критерии и составляющие качества услуг автосервисного предприятия</p> |
| | <p><i>владеет</i> РО-4 ИД-1 (ОПК-3) знанием проблем обслуживания потребителей в автосервисном предприятии в</p> |

| | |
|---|---|
| | современных условиях. |
| ИД-2 (ОПК-3) Способен анализировать и использовать требования потребителя как потенциал развития клиентских отношений; определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-2 (ОПК-3) критерии качества услуг в автосервисной деятельности |
| | <i>умеет</i> |
| | РО-2 ИД-2 (ОПК-3) использовать требования потребителя автосервисных услуг как потенциал развития клиентских отношений |
| ИД-3 (ОПК-3) Использует методы и приемы развития технологии и выбора оптимальных сервисных процессов в различных сферах, изучения и управления потребительским спросом, методики и способы организации процесса предоставления услуги потребителю | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-3 (ОПК-3) методы и приемы развития технологии и выбора оптимальных сервисных процессов в автосервисной деятельности; |
| | РО-2 ИД-3 (ОПК-3) методы и приемы изучения и управления потребительским спросом в автосервисной деятельности |
| | <i>умеет</i> |
| | РО-3 ИД-3 (ОПК-3) анализировать процесс предоставления автосервисной услуги потребителю |
| | <i>владеет</i> |
| | РО-4 ИД-3 (ОПК-3) способом организации процесса предоставления услуги потребителю автосервисных услуг |
| ИД-1 (ОПК-4) Исследует различные структуры рынков, маркетинговую стратегию организаций, мероприятия, направленные на ее реализацию; | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-1 (ОПК-4) рынок сервиса транспортных средств |
| | <i>умеет</i> |
| | РО-2 ИД-1 (ОПК-4) анализировать состояние и тенденции развития рынка сервиса транспортных средств |
| | <i>владеет</i> |
| | РО-3 ИД-1 (ОПК-4) методикой исследования различных структур рынков автомобильного сервиса, |
| ИД-2 (ОПК-4) Анализирует состояние и тенденции развития рынка сервиса; проводит анализ конкурентной среды отрасли; участвует в разработке маркетинговой стратегии организаций, планировании и осуществлении | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-2 (ОПК-4) порядок выбора предоставляемой услуги и целевого сегмента на основе изучения рынка. |
| | РО-2 ИД-2 (ОПК-4) анализ конкурентной среды автосервисных услуг |
| | <i>умеет</i> |
| | РО-3 ИД-2 (ОПК-4) описать основные отличительные особенности и конкурентные преимущества автосервисного предприятия |
| | <i>владеет</i> |

| | |
|--|---|
| <p>мероприятий, направленных на ее реализацию; использует в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований;</p> | <p>РО-4 ИД-2 (ОПК-4) методикой выбора места предоставления услуги в автосервисном предприятии</p> |
| <p>ИД-3 (ОПК-4) Применяет методы проведения маркетинговых исследований и продвижения услуг с учетом потребительского спроса; методы осуществления мероприятий, направленных на реализацию маркетинговой стратегии</p> | <p><i>знает</i></p> |
| | <p>РО-1 ИД-3 (ОПК-4) методы проведения маркетинговых исследований и продвижения автосервисных услуг с учетом потребительского спроса РО-2 ИД-3 (ОПК-4) методы осуществления мероприятий, направленных на реализацию маркетинговой стратегии автосервисного предприятия</p> |
| | <p><i>умеет</i> РО-3 ИД-3 (ОПК-4) исследовать возможности нового оборудования, методик диагностирования автомобилей</p> |
| <p>ИД-1 (ОПК-5) Знает порядок формирования имущества и структуры капитала предприятия; понятие проведения оценки эффективности использования ресурсов предприятия; определение издержек производства, формирование финансовых результатов, особенности проведения ценовой политики предприятия сервиса;</p> | <p><i>знает</i></p> |
| | <p>РО-1 ИД-1 (ОПК-5) порядок формирования имущества и структуры капитала автосервисного предприятия РО-2 ИД-1 (ОПК-5) понятие проведения оценки эффективности использования ресурсов предприятия</p> |
| | <p><i>умеет</i></p> |
| | <p>РО-3 ИД-1 (ОПК-5) определять издержки обеспечения автосервисных услуг, <i>владеет</i> РО-4 ИД-1 (ОПК-5) методикой формирования финансовых результатов предприятия сервиса транспортных средств</p> |
| <p>ИД-2 (ОПК-5) проводит мероприятия по диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта обслуживания в сервисной деятельности; организовать и эффективно осуществить анализ и разработать возможные траектории развития предприятий сервиса в зависимости от</p> | <p><i>знает</i></p> |
| | <p>РО-1 ИД-2(ОПК-5) осуществление мониторинга и контроля качества процесса оказания автосервисных услуг РО-2 ИД-2 (ОПК-5) мероприятия по диагностике и анализу запросов потребителей, организации оптимального варианта деятельности автосервисного предприятия</p> |
| | <p><i>умеет</i></p> |
| | <p>РО-3 ИД-2 (ОПК-5) осуществлять анализ и разрабатывать возможные траектории развития</p> |

| | |
|---|--|
| конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса; обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа сервисной деятельности в целях ее совершенствования | предприятий сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса |
| | <i>владеет</i> |
| | РО-4 ИД-2 (ОПК-5) методикой разработки элементов оптимизации сервисной деятельности в целях ее совершенствования |
| ИД-3 (ОПК-5) Определяет основные экономические показатели деятельности предприятия, Выполняет обоснования производственной программы предприятия в современных системах сервиса транспортных средств; способностью провести анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса. | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-3 (ОПК-5) основные экономические показатели деятельности предприятия, РО-2 ИД-3 (ОПК-5) производственную программу автосервисного предприятия |
| | <i>умеет</i> |
| | РО-3 ИД-3 (ОПК-5) выполнять обоснования производственной программы предприятия в современных системах сервиса транспортных средств, |
| | <i>владеет</i> |
| | РО-4 ИД-3 (ОПК-5) способностью провести анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом конъюнктуры рынка услуг |
| ИД-1 (ОПК-6) Использует нормативные правовые акты, применяемые в профессиональной деятельности в сфере сервиса. Сущность юридических документов, образцы заполнения юридических документов; правила подготовки юридических документов; предмет, метод, систему и принципы сервисного права; особенности сервисных правоотношений; | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-1 (ОПК-6) нормативные правовые акты, применяемые в профессиональной деятельности в сфере сервиса. РО-2 ИД-1 (ОПК-6) предмет, метод, систему и принципы сервисного права; особенности сервисных правоотношений |
| ИД-2 (ОПК-6) Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-2 (ОПК-6) порядок заполнения в сфере сервиса бланков документов; |
| | <i>умеет</i> |

| | |
|--|---|
| <p>акты в сфере сервиса: заполнять бланки документов; заполнять налоговые документы; составлять основные нормативно-правовые акты, регулирующие сервисную деятельность; анализировать действующее законодательство применительно к сервисным правоотношениям;</p> | <p>РО-2 ИД-2 (ОПК-6) составлять основные нормативно-правовые акты, регулирующие сервисную деятельность</p> |
| <p>ИД-1 (ОПК-7) Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей. Знает виды и правила проведения инструктажей по охране труда; возможные опасные и вредные факторы и средства защиты; требования к организации рационального и безопасного обслуживания в автосервисных предприятиях.</p> | <p><i>знает</i></p> |
| | <p>РО-1 ИД-1 (ОПК-7) виды и правила проведения инструктажей по охране труда в автосервисном предприятии РО-2 ИД-1 (ОПК-7) возможные опасные и вредные факторы и средства защиты в сервисной деятельности объекта сервиса</p> |
| | <p><i>умеет</i></p> |
| | <p>РО-3 ИД-1 (ОПК-7) организовать рациональное и безопасное обслуживание в автосервисных предприятиях.</p> |
| | <p><i>владеет</i></p> |
| <p>РО-4 ИД-1 (ОПК-7) рациональным и безопасным использованием оборудования, приспособлений, инструмента, принадлежностей, технических и информационных средств, используемых при оказании автосервисных услуг</p> | |
| <p>ИД-2 (ОПК-7) Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. Умеет пользоваться средствами индивидуальной и групповой защиты; применять безопасные приемы труда на территории организации и в производственных помещениях; определять и проводить анализ</p> | <p><i>знает</i></p> |
| | <p>РО-1 ИД-2 (ОПК-7) нормы и правила охраны труда и техники безопасности в объектах сервиса</p> |
| | <p><i>умеет</i></p> |
| | <p>РО-2 ИД-2 (ОПК-7) пользоваться средствами индивидуальной и групповой защиты РО-3 ИД-2 (ОПК-7) определять и проводить анализ травмоопасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности РО-4 ИД-2 (ОПК-7) применять методы санитарно-гигиенического обследования предприятий автосервисной деятельности,</p> |
| | <p><i>владеет</i></p> |

| | |
|--|---|
| травмоопасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности; применять методы санитарно-гигиенического обследования предприятий автосервисной деятельности, анализировать результаты и делать соответствующие выводы; | РО-5 ИД-2 (ОПК-7) безопасными приемами труда на территории организации и в производственных помещениях |
| ИД-1 (ОПК-8) Применяет принципы работы современных информационных технологий | Знает |
| | РО-1 ИД-1 (ОПК-8) принципы работы современных информационных технологий <i>владеет</i> |
| | РО-2 ИД-1 (ОПК-8) знаниями практического использования современных информационных технологий |
| ИД-2 (ОПК-8) Умеет использовать принципы работы современных информационных технологий для решения задач сервисной деятельности | <i>способен</i> |
| | РО-1 ИД-2 (ОПК-8) понимать принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности <i>владеет</i> |
| | РО-2 ИД-2 (ОПК-8) знаниями практического решения задач для сервисной деятельности с использованием современных информационных технологий |

3. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях

| Наименование практики | Форма контроля | Фактическое кол-во ЗЕТ | Кол-во недель |
|--|-----------------|------------------------|---------------|
| Производственная практика (сервисная практика) | Зачет с оценкой | 9 | 6 |

4. Содержание практики

Этапы практики и их содержание:

1) *Подготовительный этап:*

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

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

Обязательная часть

- организационно-штатная структура объекта сервиса транспортных средств, состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ), функции подразделений и служб;
- анализ применения профессиональных функций в сфере сервиса в различных структурах;
- изучить правила внутреннего распорядка, правил по технике безопасности и пожарной безопасности предприятия (организации);
- анализ перечня основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием (организацией);
- анализ управления качеством услуг в сервисной деятельности;
- анализ нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность (федеральные законы, локальные акты организации);
- анализ конкурентной среды автосервисных предприятий, состояние и тенденции развития рынка сервиса;
- анализ энергетического, материально-технического обеспечения автосервисной деятельности;
- анализ обеспечения мер безопасности при выполнении работ по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств;
- проанализировать процесс предоставления услуг потребителю;
- получить практические навыки сервисного обслуживания современных автомобилей;
- проанализировать возможности нового оборудования, методики диагностирования автомобилей;
- проанализировать использование информационных технологий для оказания автосервисных услуг.

Индивидуальное задание (по выбору студента)

- обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа сервисной деятельности в целях ее совершенствования;
- обосновать и разработать мероприятия по диагностике и анализу запросов потребителей, оптимального варианта обслуживания в сервисной деятельности;
- обосновать и разработать мероприятия по продвижению услуг;
- обосновать и разработать рекламную политику продвижения услуг;
- проанализировать процесс предоставления услуг потребителю;
- разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучить основные целевые аудитории предприятия (организации);
- разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучить потребительский спрос
- Заключительный этап:
- выполнять основные обязанности и задания, возложенные на студента непосредственным руководителем практики;
- выполнение индивидуального задания по практике;
- сбор необходимых материалов и документов для выполнения отчета по практике.

3) Аттестация по итогам практики:

- обработка и анализ материалов, полученных по результатам практики;
- подготовка к защите отчета по практике с учетом замечаний преподавателя;
- защита отчета.

5. Формы отчетности по практике

Формой отчетности по практике является отчет о прохождении практики, который обучающиеся предоставляют для прохождения промежуточной аттестации по практике.

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по практике

Оценочные материалы представляют собой задания, обязательные для выполнения обучающимся на практике, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практические умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью в рамках практической подготовки при проведении практики. Включают в себя:

6.1. Для проведения текущего контроля успеваемости

Для проведения текущего контроля успеваемости, позволяющего оценить ход прохождения практики обучающимся, 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.

6.2. Для проведения промежуточной аттестации

Для проведения промежуточной аттестации по практике используется отчет по практике, который сдается руководителю. 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 в соответствии с полученным заданием на практику,
- 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 обучающийся в ходе прохождения практики,
- материалы, которые обучающийся использовал в ходе практики,
- собственные выводы, замечания, предложения обучающегося.

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 обучающийся 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 (Times New Roman). Ориентировочный объем отчета составляет 10-12 страниц. В данный объем не входят приложения и список использованных источников. По согласованию с преподавателем – руководителем практики объем отчета может быть увеличен.

Защита отчета о прохождении практики проходит в форме зачета с оценкой. На защите обучающиеся представляют, по возможности, наработанные практические материалы.

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации по практике

1. Организационно-штатная структура объекта сервиса транспортных средств.
2. Состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ) автосервисного предприятия.

3. Функции подразделений и служб.
4. Устройство и принцип работы, правила использования средств технического диагностирования
5. Технология проведения технического осмотра транспортных средств
6. Перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием (организацией).
7. Организация проведения технического осмотра транспортных средств в авто-сервисном предприятии
8. Требования нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств
9. Правила внутреннего распорядка, техники безопасности и пожарной безопасности предприятия (организации)
10. Нормативные документы, регламентирующие автосервисную деятельность (федеральные законы, локальные акты организации)
11. Использование в практической работе нормативных правовых документов, регламентирующих сервисную деятельность (федеральные законы, локальные акты организации), проведение технического осмотра транспортных средств
12. Документы, характеризующих систему управления персоналом предприятия (организации).
13. Методы организации технического диагностирования транспортных средств
14. Анализ возможностей нового диагностического оборудования, методики диагностирования автомобилей
15. Перечень и назначение оборудования, приспособлений, инструмента, принадлежностей технических и информационных средств, используемых при оказании автосервисных услуг
16. Порядок использования программно-аппаратного комплекса для проведения технического осмотра транспортных средств
17. Процесс управления качеством услуг в сервисной деятельности объекта сервиса
18. Порядок оформления договора на проведение технического осмотра транспортных средств
19. Меры безопасности при выполнении работ по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств
20. Идентификация транспортных средств при проведении технического осмотра транспортных средств
21. Требования нормативно правовых документов по определению технического состояния транспортных средств
22. Параметры технического состояния транспортных средств
23. Соответствие технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения
24. Оформление допуска транспортных средств к эксплуатации на дорогах общего пользования
25. Методика анализа результата контроля технического состояния транспортных средств
26. Определение соответствия параметров технического состояния требованиям нормативных правовых документов

27. Требования к постпродажному (гарантийному) обслуживанию и сервису транспортных средств
28. Порядок сбора, обобщения, систематизации требований потребителей к постпродажному (гарантийному) обслуживанию и сервису транспортных средств
29. Организация процесса анализа требований к постпродажному (гарантийному) обслуживанию и сервису транспортных средств
30. Использование информационных технологий для оказания автосервисных услуг
31. Информационные и телекоммуникационные технологии для проведения анализа требований потребителей к постпродажному (гарантийному) обслуживанию и сервису транспортных средств
32. Деятельность автосервисного предприятия, обеспечивающего гарантийное обслуживание и сервис транспортных средств
33. Организация работы автосервисного предприятия по вопросам гарантийного обслуживания и сервиса транспортных средств
34. Постпродажное обслуживание и сервис в соответствии с основными задачами и функциями автосервисного предприятия
35. Совершенствование организации гарантийного ремонта и технического обслуживания транспортных средств
36. Анализ результатов деятельности автосервисного предприятия
37. Методика разработки элементов оптимизации сервисной деятельности в целях ее совершенствования
38. Методика формирования финансовых результатов предприятия сервиса транспортных средств
39. Осуществление мониторинга и контроля качества процесса оказания автосервисных услуг
40. Производственная программа автосервисного предприятия

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

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

- «отлично»:**
- обучающийся полностью выполнил программу 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 отчет 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 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 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 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.

7. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Учебная 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.

13. 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

14. 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>

15. 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>

16. Сервисная деятельность Чекмарева Г. В. НГТУ , 2011. - 40 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826>

17. 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/>

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

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф

4. MS Windows 7 Профессиональная

5. MS Windows 10 Pro

6. MS Office 2010

7. VS Office 2013

8. MS Office 2016

9. Moodle 3.8.2.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

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

- производственные помещения, материально технические средства организации согласно договору о прохождении практики студентами;

- 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 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.