

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 17:47:53

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
(ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ 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 - учебная

Тип практики - ознакомительная

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

Практика обеспечивает формирование у выпускника следующих компетенций:

**ОПК-2** - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

**Целью** прохождения практики является достижение следующих результатов обучения, соотнесенных с соответствующими индикаторами достижения компетенций:

| Индикаторы достижения компетенций   | Планируемые результаты обучения   |
|---|---|
| <b>ИД-1 (ОПК-2)</b> Выявляет основные функции управления сервисной деятельностью: сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности; жизненный цикл услуг; внутреннюю | <b>знает</b>  |
|   | <b>РО-1 ИД-1 (ОПК-2)</b> основные функции управления сервисной деятельностью<br><b>РО-2 ИД-1 (ОПК-2)</b> инновации в сфере автосервисных услуг; показатели качества услуг по обеспечению сервиса транспортных средств |
|   | <b>умеет</b>  |
|   | <b>РО-3 ИД-1 (ОПК-2)</b> осуществлять материально-техническое обеспечение автосервисной деятельности  |

|  |   |
|--|---|
| деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты; материально-техническое обеспечение сервисной деятельности; показатели качества услуг по профилю деятельности, управление качеством услуг; инновации в сфере услуг; | <b>владеет</b>  |
|  | <b>РО-4 ИД-1 (ОПК-2)</b> правилами деловой коммуникации с клиентами и персоналом предприятия (организации) в процессе сервисного обслуживания транспортных средств; |
| <b>ИД-2 (ОПК-2)</b> Применяет основные функции управления сервисной деятельностью. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования.   | <b>знает</b>  |
|  | <b>РО-1 ИД-2(ОПК-2)</b> задачи и функции основных подразделений автосервисного предприятия, ознакомление с должностными обязанностями                               |
|  | <b>РО-2 ИД-2 (ОПК-2)</b> предприятия, учреждения сферы сервиса транспортных средств в России: особенности организации и функционирования                            |
|  | <b>умеет</b>  |
|  | <b>РО-3 ИД-2 (ОПК-2)</b> анализировать уровень и состояние автосервисной деятельности на предприятии (организации)  |
| <b>ИД-3 (ОПК-2)</b> Использует приемы и методы разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; навыками управления качеством услуг в сервисной деятельности..  | <b>владеет</b>  |
|  | <b>РО-4 ИД-2 (ОПК-2)</b> опытом работы с текущим документооборотом организации, связанных с обслуживанием клиентов и оказания услуг.                                |
|  | <b>знает</b>  |
|  | <b>РО-1 ИД-3 (ОПК-2)</b> приемы и методы разработки процесса сервисной услуги для транспортного средства по требованию заказчика                                    |
|  | <b>РО-2 ИД-3 (ОПК-2)</b> процесс обслуживания владельцев транспортных средств, его основные формы, методы и правила обслуживания в автосервисном предприятии;       |
|  | <b>умеет</b>  |
|  | <b>РО-3 ИД-3 (ОПК-2)</b> анализировать управление качеством услуг в автосервисной деятельности предприятия  |
|  | <b>владеет</b>  |
|  | <b>РО-4 ИД-3 (ОПК-2)</b> способом управления качеством услуг в автосервисной деятельности предприятия   |

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

| Наименование практики                       | Форма контроля | Фактическое кол-во ЗЕТ | Кол-во недель |
|---|----------------|------------------------|---------------|
| Учебная практика (ознакомительная практика) | Зачет          | 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:*

- изучение структуры предприятий сферы автосервисных услуг, основных функций структурных подразделений;
- изучение и анализ планирования деятельности предприятия в сфере 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;
- 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, практически 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. 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. Технологические новации в сфере сервиса транспортных средств
3. Информационно-коммуникационные технологии в сфере сервиса
4. Применение технологических новаций в сфере сервиса с использованием информационно-коммуникационных технологий.
5. Методика работы в электронных библиотечных системах: «Университетская библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/> и «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>
6. Современное программное обеспечение в сфере сервиса транспортных средств
7. Основные требования информационной безопасности
8. Использование современного программного обеспечения автосервисного предприятия
9. Методика использования современного программного обеспечения для документального оформления сервисного обслуживания транспортных средств
10. Основные функции управления сервисной деятельностью
11. Инновации в сфере автосервисных услуг
12. Показатели качества услуг по обеспечению сервиса транспортных средств
13. Материально-техническое обеспечение автосервисной деятельности
14. Правила деловой коммуникации с клиентами и персоналом предприятия (организации) в процессе сервисного обслуживания транспортных средств;
15. Задачи и функции основных подразделений автосервисного предприятия, ознакомление с должностными обязанностями
16. Предприятия, учреждения сферы сервиса транспортных средств в России: особенности организации и функционирования.

17. Анализ уровня и состояния автосервисной деятельности на предприятии (организации)

18. Текущий документооборот организации, связанных с обслуживанием клиентов и оказания услуг.

19. Приемы и методы разработки процесса сервисной услуги, соответствующего запросам потребителя

20. Процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила обслуживания в автосервисном предприятии;

21. Анализ управления качеством услуг в автосервисной деятельности предприятия

22. Способы управления качеством услуг в автосервисной деятельности предприятия

23. Сущность, структура и технологические особенности сервисного обслуживания владельцев транспортных средств

24. Принципы удовлетворения потребностей клиентов автосервисного предприятия

25. Критерии и составляющие качества услуг автосервисного предприятия

26. Проблемы обслуживания потребителей в автосервисном предприятии в современных условиях.

27. Критерии качества услуг в автосервисной деятельности

28. Использование требования потребителя автосервисных услуг как потенциал развития клиентских отношений

29. Методы и приемы развития технологии и выбора оптимальных сервисных процессов в автосервисной деятельности

30. Методы и приемы изучения и управления потребительским спросом в автосервисной деятельности

31. Анализ процесса предоставления автосервисной услуги потребителю

32. Способы организации процесса предоставления услуги потребителю

33. Ознакомиться с технологическими новациями в сфере сервиса с использованием информационно-коммуникационных технологий.

34. Освоить методику работы в электронных библиотечных системах: «Университетская библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/> и «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

35. Ознакомиться с основными требованиями информационной безопасности

36. Ознакомиться с современным программным обеспечением автосервисного предприятия

*6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок*

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

**«зачтено»**

- обучающийся полностью выполнил программу практики;
- обучающийся способен продемонстрировать основные практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;

- у обучающегося сформированы на достаточном 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.
- в ответах обучающегося на вопросы, задаваемые в процессе защиты отчета по практике, отсутствуют грубые ошибки и неточности.

**«не зачтено»:**

- 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 учебной практики (ознакомительной 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»);
- лаборатория автомобильного сервиса;
- производственные помещения, материально технические средства организации согласно договору о прохождении практики студентами;
- 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.