МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
Н.М. Сидоркина
«24» апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ (ПРОГРАММА ПРАКТИКИ)

ОПОП:	Сервис транспортных средств
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Форма и срок освоения ОП:	заочная 4 года и 6 месяцев
Вид практики:	производственная практика
Тип практики:	сервисная практика
Способ проведения практики:	стационарная, выездная
Год набора:	2021

Объем практики – 9 (з.е)
Продолжительность – 324 (часов)

Форма контроля:
Зачет с оценкой – 3 (курс)

Волгодонск,
2023

Лист согласования

Программа сервисной практики составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению

43.03.01 Сервис

Программа составлена
зав. кафедрой, к.т.н. Кочковая Н.В.

рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технический сервис и информационные технологии» протокол № 9 от 24.04.2023 г.

Одобрена НМС УГН(С) 43.00.00 Сервис и туризм

Председатель совета _____ Л.Н. Казьмина
(личная подпись)

Рецензенты:

Директор ООО «Партнер - Авто» _____ Р.И. Занченко
подпись

Зам. директора ООО
«Мастер - Сервис» _____ Р.А. Гончаров
подпись

Содержание

1. Цель и задачи практики 4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики 4
3 Место практики в структуре ОП 4
4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность 5
5 Структура и содержание практики 6
6 Формы отчетности по практике 7
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике 8
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики 8
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций 9
7.3 Шкалы оценивания 11
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики 12
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики 14
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики 15
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем 16
10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики 16

1. Цель и задачи практики

Целями сервисной практики являются углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение ими практических навыков для решения задач в области сервиса транспортных средств.

Основными задачами сервисной практики являются:

- развитие способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);
- развитие способности поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7);

Овладение способностью создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8).

Сервисная практика проводится в форме практической подготовки в структурных подразделениях института или в соответствии с заключенными договорами о практической подготовке.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Код компетенции	Результат	
УК-6	УК-6.1	Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда
	УК-6.2	Умеет управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
	УК-6.3	Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей
УК-7	УК-7.1	Знает роль физической культуры в жизни человека и общества, научно-практические основы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
	УК-7.2	Умеет применять на практике средства и методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, использовать физические упражнения для профилактики профессиональных заболеваний
	УК-7.3	Владеет навыками использования средств и методов

		физической культуры для сохранения и укрепления здоровья, обеспечения полноценной профессиональной деятельности
УК-8	УК-8.1	Знает классификацию и источники опасностей природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, методы и способы защиты от чрезвычайных ситуаций; принципы организации безопасности труда на предприятии, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации
	УК-8.2	Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению
	УК-8.3	Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций, навыками оказания первой помощи пострадавшим

3. Место практики в структуре ОП

Данная практика входит в блок 2 «Практики» – Б2.О.02.01(П) «Сервисная практика».

При прохождении практики в целостной форме обобщаются полученные ранее знания по дисциплинам профессиональной направленности: ознакомительная практика; деловая коммуникация; сервисная деятельность; социальное предпринимательство.

Приобретённые знания в результате прохождения практики понадобятся для дальнейшего изучения дисциплин: восстановление АТС на предприятиях сервиса; переоборудование и тюнинг АТС; проектирование процесса оказания услуг (по профилю); проектно-технологическая практика.

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Практика сервисная, объём практики 9 з.е., продолжительность 324 академических часов, 6 недель, зачёт с оценкой на 3 курсе.

Вид практики – производственная.

Тип практики – сервисная практика.

Практика организуется в форме практической подготовки путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Способ проведения практики – стационарная, выездная.

Форма проведения практики- дискретно: путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения данного вида практики.

Сервисная практика – вид учебной деятельности, направленный на закрепление и конкретизацию результатов теоретического обучения, формирование компетенций, необходимых для присвоения профессиональной квалификации (степени) – бакалавр.

Стационарная практика проводится в структурных подразделениях Института либо в профильной организации, расположенной на территории г. Волгодонск.

Выездная практика проводится вне пределов города Волгодонск.

Способ проведения практики определяется индивидуально для каждого студента и указывается в приказе на практику.

5. Структура и содержание практики

Структура прохождения практики показана в таблице 5.1. В начале производственной практики руководителями проводится цикл теоретических занятий, студентами изучаются правила техники безопасности при работе с вычислительной техникой. Это подготовка к производственной работе.

Перед началом производственной практики на предприятии студент обязан представить направление на практику и дневник (для студентов дневник может являться командировочным удостоверением, подтверждающим длительность пребывания студента на практике).

Таблица 5.1- Структура прохождения сервисной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Производственный инструктаж по ТБ. Ознакомление со структурой и техническим оснащением организации
2	Изучение нормативно-технической документации и учебно-методических материалов. Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала.
3	Экспериментальный этап – участие в работах, выполнение заданий руководителя
4	Отчетный этап. Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики. Представление отчета, дневника, характеристики

Практика начинается с экскурсий по предприятию, сюда входит:

1. Ознакомление студентов с предприятием, его историей, основными достижениями и проблемами, приобретение социальных компетенций.
2. Ознакомление с основными составляющими инфраструктуры предприятия.
3. Ознакомление с технологическими процессами, обусловливающими специфические особенности информационных систем предприятия.
4. Подробное изучение и приобретение практических навыков по

эксплуатации, ремонту и настройке транспортных средств.

5. При прохождении практики студент обязан пройти инструктаж по технике безопасности, соблюдать правила внутреннего распорядка объекта практики, выполнять требования руководителя практики от предприятия по выполняемой студентом работе, выполнять все запланированные объёмы работ, вести дневник по практике и по первому требованию представить его руководителю практики, а также работать над отчётом по практике.

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет по практической подготовке при проведении практики (далее - отчет). Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации, дневник прохождения практики, анкеты работодателя и практиканта.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. Подпись руководителя от профильной организации на отчете и отзыве должны быть заверены её печатью.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно по индивидуальному плану за счет каникулярного времени.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

В соответствии с целью практики в зависимости от места ее прохождения руководителями практики от кафедры и от базового предприятия формируются задания на практику индивидуально каждому студенту.

Отчет по практике должен быть выполнен в объеме 20-25 листов и включать в себя разделы, полностью отражающие содержание пройденной практики. Материал отчета по практике подбирается на основании сведений, полученных на рабочих местах, от руководителей практики от предприятия и кафедры, из литературных источников, из сети Internet.

Отчет по практике должен содержать: краткую характеристику базы практики, описание информационных систем и технологий предприятия; описание выполненных заданий, полученных обучающимся на период практики от руководителей от кафедры и от организации.

Примерное содержание отчета:

Введение. Во введение излагаются сведения цели и задачи практики, место и сроки прохождения.

Основная часть. Основная часть отчета делится на разделы и подразделы. Все части работы должны быть тесно связаны между собой. Необходимо в конце каждого раздела делать краткие выводы из предшествующего изложения, т.е. содержание текста в одной части работы согласовывать с предыдущей и подготовить переход к последующему разделу.

Раздел 1 Характеристика предприятия. Излагаются сведения об учреждении. Дается краткая историческая справка о предприятии, отраслевой принадлежности, организационной структуре предприятия и его информационной структуре.

Разделы 2-4. Раскрывают задания, полученные обучающимся на период практики от руководителей от кафедры и от организации.

Заключение. В заключении студент, исходя из поставленных задач проведенного им анализа, обобщает содержание всей работы и излагает выводы, по деятельности данного предприятия и выполненным работам.

Руководитель практики проверяет соответствие содержания отчета заданию на производственную практику, качество и объем выполнения графика, уровень и полноту разработки индивидуального задания и дает заключение о допуске студента к защите отчета.

На заключительном этапе после подготовки отчета студент представляет его на рецензию руководителю практики от предприятия и дневник для отзыва и оценки работы студента при прохождении практики.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

Описание структуры и содержания ФОС для проведения промежуточной аттестации по дисциплине находятся в данной программе практики.

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Таблица 7.1 – Этапы и формы контроля при прохождении практики

Компетенции	Разделы (этапы) практики	Содержание	Формы контроля
УК-6 УК-7 УК-8	Производственный инструктаж по ТБ. Ознакомление со структурой и техническим оснащением организации.	Инструктаж по ТБ и по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики в организации. Составление плана прохождения практики.	Запись в журнале учета инструктажа по ТБ. План прохождения практики.
УК-6 УК-7 УК-8	Изучение нормативно-технической документации и учебно-методических материалов. Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного	Ознакомление с организационной структурой и содержанием деятельности объекта практики. Ознакомление с продукцией предприятия. Ознакомление и получение навыков	Заполненный дневник прохождения практики.

	материала	работы с проектной документацией. Ознакомление и получение навыков работы в лабораториях кафедры или на предприятии.	
УК-6 УК-7 УК-8	Экспериментальный этап – участие в работах, выполнение заданий руководителя	Использование информационных технологий для сбора, обработки и анализа информации, собранной информации. Выполнение индивидуальных заданий	Проект отчета по практике.
УК-6 УК-7 УК-8	Отчетный этап. Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики. Представление отчета, дневника, характеристики	Оформление окончательного отчета по практике, подготовка к его защите.	Защита отчета по практик

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в табл. 7.2.

Таблица 7.2 – Критерии оценки индикаторов компетенций

Код компетенции	**Дескрипторы компетенций**		**Вид занятий, работы**	**Критерий оценки**
	Вид	**Содержание**		
1	2	3	4	5
УК-6	УК-6.1	Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-6.2	Умеет управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-6.3	Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей	Работа на предприятии, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
УК-7	УК-7.1	Знает роль физической культуры в жизни человека и общества, научно-практические основы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-7.2	Умеет применять на практике средства и методы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, использовать физические упражнения для профилактики профессиональных заболеваний	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике

	УК-7.3	Владеет навыками использования средств и методов физической культуры для сохранения и укрепления здоровья, обеспечения полноценной профессиональной деятельности	Работа на предприятии, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
УК-8	УК-8.1	Знает классификацию и источники опасностей природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, методы и способы защиты от чрезвычайных ситуаций; принципы организации безопасности труда на предприятии, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-8.2	Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-8.3	Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций, навыками оказания первой помощи пострадавшим	Работа на предприятии, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике

Критерием оценки является: соответствие знаний и умений, продемонстрированных студентом при выполнении задания по практике, подготовке отчёта и его защите, требованиям ОПОП и данной программы практики.

В результате прохождения сервисной практики на предприятии студенты должны знать:

- основные принципы самовоспитания и самообразования при выполнении сервисной деятельности;
- основы физической подготовки необходимой для выполнения профессиональной деятельности;
- основные источники опасностей при выполнении сервисной деятельности;
- основы организации сервисной деятельности;
- основную НТД для сервисной деятельности;
- требования безопасности и охраны труда при выполнении сервисной деятельности

В результате прохождения сервисной практики на предприятии студенты должны уметь:

- эффективно организовывать сервисную деятельность;
- поддерживать необходимый уровень физической формы для выполнения сервисной деятельности;
- при выполнении сервисной деятельности соблюдать все требования по безопасности;
- эффективно определять цели и задачи при организации или ведении сервисной деятельности;

- работать с НТД;

- соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в процессе сервисной деятельности

В результате прохождения ознакомительной практики на предприятии студенты должны владеть:

- навыками удовлетворения интересов потребителей;

- навыками укрепления и сохранения физической подготовки для полноценного выполнения сервисной деятельности;

- навыками предупреждения возникновения ЧС при выполнении сервисной деятельности; навыками оказания первой помощи при выполнении сервисной деятельности;

- навыками контроля сервисной деятельности;

- навыками применения НТД в сервисной деятельности;

- навыками соблюдения НПА регулирующих ОТ и ТБ в сервисной деятельности.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы:

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия – «отлично» (81-100%);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности, т.е. ответ, имеющий незначительные отступления от требований критерия – «хорошо» (61-80%);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности, т.е. ответ, имеющий значительные отступления от требований критерия – «удовлетворительно» (41-60%);

- результат, содержащий неполный правильный ответ, неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – «неудовлетворительно» (0-40%).

Оценка знаний студентов проводится по следующим критериям:

- оценка «отлично» (81-100%) выставляется обучающемуся, если он доказывает «высокий» уровень освоения компетенций, глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с заданиями и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятие решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий;

- оценка «хорошо» (61-80%) выставляется обучающемуся, если он показывает «базовый» уровень освоения компетенций, твердо знает материал курса, грамотно и по существу его излагает, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения

при решении практических вопросов и заданий, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» (41-60%) выставляется обучающемуся, если он показывает «минимальный» уровень освоения компетенций, имеет знание только основного материала, не усвоил его деталей, допускает неточность, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических заданий;

- оценка «неудовлетворительно» (0-40%) выставляется обучающемуся, который не показывает освоение компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно отвечает на задаваемые вопросы, с большими затруднениями решает практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Самостоятельная работа предусматривает:

– ознакомление с технической документацией, нормами и правилами, действующими на предприятии;

– работу над индивидуальным заданием;

– оформление отчета по практике.

Индивидуальные задания для студентов могут включать в себя:

1. Организационная характеристика предприятия и его подразделений.

Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития, ознакомление с учредительными документами, нормативно-правовыми актами, контактная информация, основные задачи, виды деятельности предприятия, материально-техническая база предприятия Изучение организационной структуры предприятия. Ознакомление с основными подразделениями. Основные должностные обязанности персонала.

2. Организация работы предприятия сервиса.

Изучение и анализ документационного обеспечения деятельности предприятия (внутренняя и внешняя документация предприятия: должностные инструкции; трудовые договоры; стандарты обслуживания; кодексы; договоры о сотрудничестве с партнерами; финансовые документы и пр.; документация при работе с потребителем услуг предприятия).

3. Изучение и анализ аспектов деятельности предприятия.

Изучение и анализ внешней и внутренней среды предприятия (основные сегменты потребителей, перечень и ассортимент услуг, ценовая политика, технологии и организация работы с потребителями и анализ содержания «Уголка потребителей», информационные технологии и программные продукты, реклама услуг и взаимодействие с общественностью, анализ основных конкурентов, -SWOT-анализ: анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз).

4. Организация и технология обслуживания.

Правила предоставления услуг в Российской Федерации. Технология предоставления дополнительных услуг. Технологический процесс обслуживания потребителей. Перечень и характеристика услуг. Стандарты предприятия.

5. Организация работы контактной зоны.

6. Изучение потребителей и их потребности.

Примерные вопросы для подготовки к защите отчета по практике:

1.Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.

2.Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.

3.Общероссийские классификаторы услуг населению.

4.Теория постиндустриального общества.

5.Этапы развития услуг в России.

6.Эволюция понятия «товар».

7.Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.

8.Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.

9.Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.

10.Факторы, влияющие на покупательское поведение.

11.Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.

12.Система сервисных операций.

13.Система предоставления услуг.

14.Система маркетинга услуг.

15.Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.

16.Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

17.Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.

18.Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.

19.Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.

20.Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.

21.Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.

22.Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.

23.Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.

24.Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.

25.Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.

26.Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.

27.Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.

28.Техническое обслуживание и ремонт. Структура службы сервиса и фирменный сервис.

29.Составные части системы деятельности организации. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.

30.Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.

31.Информационные технологии в сфере услуг.

32.Области применения новых технологий в сфере услуг.

33.Категории новой продукции. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.

34.Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.

35.Теоретические основы формирования имиджа. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.

36.Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.

37.Проблемы морально-этических качеств руководителя. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.

38.Деловой этикет – форма выражения деловой этики.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики

Промежуточная аттестация обучающихся за пройдённую практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета по практической подготовке при проведении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре ТСиИТ, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100% от максимального количества баллов) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81% и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (61-80% от максимального количества баллов) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (41-60 % от максимального количества баллов) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41%, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительной отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0-40 % от максимального количества баллов) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 40%, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низ кий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики:

8.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	З.И. Панина, М.В. Виноградова.	Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: Практикум http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811	Москва : Дашков и К°, 2017	ЭБС
Л1.2	Назаркина, В.А.	Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/45014.html	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014	ЭБС
8.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Астанина, С.Ю.	Научно-исследовательская работа студентов (современные требования, проблемы и их решения) [лектронный ресурс]: пособие http://www.iprbookshop.ru/16934.html	М.: Современная гуманит. академия, 2012	ЭБС
Л2.2	Романович, Ж.А.	Сервисная деятельность[электронный ресурс]: учебник http://www.iprbookshop.ru/30207.html	Москва : Издательско-торговая корпорация	ЭБС
8.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во

Л3.1	Сапожникова А.Г.	Сапожникова А.Г. Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания https://drive.google.com/open?id=1xhXL5W59-ID_uyoekOpuxd_bjWx6V7Sg	Ростов-на-Дону: Донской гос.тех.ун-т, 2018	ЭБС
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Интернет журнал автомобилиста activeauto.ru			
8.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, подлежащего ежегодному обновлению				
8.3.1.1	Microsoft Office			
8.3.1.2	Google Chrome			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
8.3.2.1	Компьютерная справочно-правовая система http://www.consultant.ru/			
8.3.2.2	Профессиональная база данных ЭБС Университетская библиотека онлайн https://biblioclub.ru/			
8.3.2.3	Профессиональная база данных ЭБС IPRbooks http://www.iprbookshop.ru/			
8.3.2.4	Профессиональная база данных ЭБС Лань https://e.lanbook.com/			
8.3.2.5	База данных ScienceDirect: коллекция журналов Economics, Econometrics and Finance - https://www.sciencedirect.com/#open-access			

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень программного обеспечения

Минимальный набор:
Microsoft Office;
Google Chrome.
Как дополнение к указанному перечню может использоваться любое специализированное ПО, имеющееся на базовом предприятии.

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение практики достаточно для достижения целей практики и соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Материально-техническое обеспечение сервисной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимися, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Обучающимся обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Организации, учреждения и предприятия, а также ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске обеспечивают рабочее место обучающегося компьютерным

оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики. Для проведения практики ИТ (филиалом) ДГТУ в г. Волгодонске предоставляются специальные помещения, которые укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Самостоятельная работа:

а) Специальное помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 308): маркерная доска, сканер, персональные компьютеры с лицензионным ежегодно обновляемым программным обеспечением.

б) Специальное помещение для самостоятельной работы обучающихся (Читальный зал): библиотечный фонд, расположенный на стеллажах, компьютеры с доступом к каталогу книг и картотеке статей из периодических изданий, сканеры планшетные.

Технологическое и материальное обеспечение, предоставляемое обучающимся предприятиями-базами практик включает в себя следующие виды технологического оборудования: подъёмно-транспортное, уборочно-моечное, кузовное, окрасочное, диагностическое, шиномонтажное, шиноремонтное, смазочно-заправочное, разборочно-сборочное и ремонтное оборудование, а также себя техническую документацию, компьютерное и программное обеспечение.

Оснащенность лаборатории института приведена в таблице ниже.

Таблица 10.1 – Оснащенность учебной лаборатории 3/1.

№	Наименование	Назначение	Количество, шт
1	Набор плакатов для изучения устройства автомобилей	Учебный процесс	50
2	Плакат « Схема работы коробки передач автомобиля ВАЗ-2110»	Учебный процесс	1
3	Плакат «Карданная передача автомобилей семейства ГАЗель»	Учебный процесс	1
4	Плакат «Коробка передач автомобилей семейства ГАЗель»	Учебный процесс	1
5	Плакат «Коробка передач и привод переключения передач автомобиля ВАЗ-2110»	Учебный процесс	1
6	Плакат «Мост задний автомобилей семейства ГАЗель»	Учебный процесс	1
7	Плакат «Привод передних колес автомобиля ВАЗ-2110»	Учебный процесс	1
8	Плакат «Раздаточная коробка автомобилей с емейства ГАЗель»	Учебный процесс	1
9	Плакат «Сцепление автомобилей семейства ГАЗель»	Учебный процесс	1
10	Плакат «Сцепление автомобиля ВАЗ-2110»	Учебный процесс	1
11	Плакат «Тормоза автомобиля ВАЗ-2110»	Учебный процесс	1
12	Плакат «Тормозная система автомобилей семейства ГАЗель»	Учебный процесс	1

13	Плакат «Тормозные механизмы автомобилей семейства ГАЗель»	Учебный процесс	1
14	Стенд "Схема изучения инжекторным двигателем"	Учебный процесс	1
15	Стенд для диагностирования ЦПГ ДВС автомобиля ИЖ-412	Учебный процесс	1
16	Стенд для изучения устройства автомобилей классической компоновки	Учебный процесс	1
17	Стенд для изучения устройства двигателя автомобиля ВАЗ-21083	Учебный процесс	1
18	Стенд для изучения устройства коробки передач автомобиля ВАЗ-2101	Учебный процесс	1
19	Стенд для изучения устройства переднеприводных автомобилей ВАЗ	Учебный процесс	1
20	Стенд для изучения характеристик ДВС автомобиля ВАЗ-2110	Учебный процесс	1
21	Стенд для изучения характеристик ДВС автомобиля ВАЗ-2111	Учебный процесс	1
22	Стенд для проверки эффективности торможения АТС	Учебный процесс	1
23	Универсальный диагностический комплекс «Мотортестер FSA 740» с ПО	Учебный процесс	1
24	Модуль газоанализатор BEA 050 для FSA	Учебный процесс	1

При прохождении стационарной практики проезд к месту проведения практики и обратно не оплачивается, дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточные), не возмещаются. Все материально-техническое оснащение, необходимое студентам при прохождении практики, находится на производственных предприятиях, а также в специализированных научно-учебных лабораториях института – ауд. 3/1.