

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ПРОГРАММА**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ. ПРАКТИКИ ПО  
ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) «Сервис транспортных средств»  
Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Казань 2018

Программа производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01.Сервис, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации 20 октября 2015 г. № 1169, и актуализированными учебными планами *для 2018 года набора*, утвержденными Ученым советом Российского университета кооперации от 31 августа 2017г., протокол № 1.

**Программа производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 10.05.2018, протокол № 3

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018г., протокол № 7.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи производственной практики.....	4
2. Вид, способ и форма проведения практики.....	5
3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Место производственной практики в структуре ОПОП.....	7
5. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях.....	8
6. Содержание практики.....	8
7. Формы отчетности по практике.....	12
8. Требования к структуре, содержанию и оформлению отчета по практике.....	13
9. Перечень учебной и/или научной литературы и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	21
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения информационных справочных систем.....	23
11. Материально-техническое и информационное обеспечение производственной практики.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
12. Особенности прохождения практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	24
13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	24
13.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики.....	25
13.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	27
13.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики.....	33
13.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	38
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	39
ПРИЛОЖЕНИЕ В.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ПРИЛОЖЕНИЕ Г.....	44

## **1. Цель и задачи производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности**

Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности является важнейшей частью основной образовательной программы высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Сервис транспортных средств», проводится в соответствии с учебным планом. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствуют комплексному формированию общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Базой прохождения производственной практики могут являться коммерческие организации различных сфер и форм собственности.

Цель производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Сервис транспортных средств»:

- закрепление и углубление теоретической подготовки в сфере сервиса транспортных средств;
- приобретение обучающимся практических навыков разработки технологии процесса сервиса, организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- формирование компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО;
- приобретение опыта самостоятельной организации контактной зоны предприятия сервиса и планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

Основными *задачами* производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности являются:

- закрепление на практике и личном опыте знаний и умений, полученных в процессе изучения дисциплин основной образовательной программы;
- приобщение к опыту работы квалифицированных специалистов сферы сервиса; выработка у бакалавров правильное понимание специфики деятельности специалиста в сфере сервиса транспортных средств;
- представление о проблемах и профессиональных задачах, стоящих перед специалистом сервиса, а также современных способах их решения;
- закрепление профессиональных умений по планированию, организации, контролю деятельности предприятий сервиса при решении конкретных профессиональных задач;

- развитие навыков научно-исследовательской работы.

Перед практикой проводится организационное собрание, на котором разъясняются цели и задачи практики, особенности ее прохождения в каждой организации, продолжительность, обязанности студентов в период прохождения практики, правила ведения дневника и составления отчета о практике.

## **2. Вид, способ и форма проведения практики**

Одним из видов практик обучающихся, осваивающих основную профессиональную образовательную программу по специальности 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» является производственная практика.

Тип производственной практики – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ проведения производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности: стационарная, выездная.

Основными принципами проведения производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обучающихся являются:

- интеграция теоретической и профессионально-практической деятельности обучающихся;

- приобретение навыков работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств».

Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится в дискретной форме – путем чередования в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида практики.

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится на базе организаций, осуществляющих деятельность, соответствующую области, объектам и видам профессиональной деятельности, указанным в ФГОС ВО направления подготовки 43.03.01 Сервис на основании заключенных с ними договоров.

Распределение по базам практик, предлагаемым институтом, производится по желанию студента. В случае дефицита мест во внимание принимается общая успеваемость студента, его личные и деловые качества, предмет научных интересов, будущая профессиональная специализация.

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

Процесс прохождения производственной практики направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и

ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01. Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств».

**а) общекультурных (ОК):**

ОК-5 - способностью к самоорганизации и самообразованию

**б) общепрофессиональных (ОПК):**

ОПК-1 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

**в) профессиональных (ПК):**

ПК-1- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

ПК-2- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций
ОК-5	Знает методы самоорганизации и самообразования
	Умеет организовывать свою учебную деятельность
	Владеет навыками самоорганизации и самообразования
ОПК-1	Знает основы информационной и библиографической культуры, современные информационно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности
	Умеет использовать различные источники информации по объекту сервиса
	Владеет навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности
ОПК-2	Знает технологии процесса сервиса
	Умеет разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
	Владеет навыками разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	Знает основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя

	Умеет организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
	Владеет навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Знает основы организации контактной зоны предприятия сервиса
	Умеет организовать контактную зону предприятия сервиса
	Владеет навыками организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	Знает основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
	Умеет осуществлять процесс планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
	Владеет навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

#### **4. Место производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в структуре ОП ВО**

Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль «Сервис транспортных средств») является обязательным видом учебной работы и входит в состав блока Б2.В.03(П) «Производственная практика».

Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 Сервис проводится в условиях максимально приближенных к будущей профессиональной деятельности, опираясь на знания студентов по ранее изученным дисциплинам Блока Б.1 «Дисциплины (модули)».

Прохождение практики направлено на установление взаимосвязи между целями и содержанием учебных дисциплин ОПОП ВО с требованиями работодателей. В ходе практики производится анализ умений обучающегося, его готовность применять полученные компетенции в производственных ситуациях.

Для решения задач производственной практики студент должен:

– знать программу практики, график ее проведения, форму итоговой аттестации, требования к оформлению отчета о практике;

– владеть навыками и основными инструментами проведения практического исследования;

– уметь представлять промежуточные результаты исследования научному руководителю и окончательный результат в форме отчета о производственной практике.

## **5. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях**

Общая трудоемкость производственной практики студентов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» – 540 часов (15 зачетных единиц).

Семестр	Курс	Продолжительность	Трудоемкость, ч. (зач. ед.)
	4	4 2/3 недели	252 (7 зач.ед.)
	5	5 1/3 недели	288 (8 зач.ед.)
Итого:		10 недель	540 (15 зач.ед.)

Продолжительность производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности составляет 6 недель.

Студент может быть определен на практику по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в организацию любой организационно – правовой формы и формы собственности на период продолжительностью четыре недели.

Студент совместно с руководителем практики от организации, руководствуясь продолжительностью практики, должен составить индивидуальный график прохождения практики по форме, приведенной в дневнике.

В графике должны найти отражение основные виды работы, предусмотренные программой. В таблице приводится примерный (рекомендуемый) бюджет времени по каждому разделу программы практики, конкретный бюджет времени по темам зависит от профиля работы организации и уточняется руководителем практики от организации.

## **6. Содержание производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности**

Содержание производственной практики определяется кафедрой естественных дисциплин, сервиса и туризма, в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01. Сервиса (уровень бакалавриата) от 20.10.2015г. № 1169, содержанием основной профессиональной



образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01. Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств и планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики.

Общая трудоемкость и содержание разделов производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности для студентов заочной формы обучения представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Общая трудоемкость и содержание разделов производственной практики

№	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость (в акад. Часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный	Ознакомление с организацией (предприятием), правилами внутреннего трудового распорядка, производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности. Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика проведения практики с руководителем практики от профильной организации.	40	Дневник практики
2	Производственный (экспериментальный)	Ознакомление с инструктивными материалами и нормативными актами предприятия. Ознакомление со структурой предприятия, сбор и систематизация необходимой информации об изучаемом объекте; выявление его состояния и тенденций развития посредством изучения плановой, нормативной, учетной документации; сбор информации о конкурентах и потребителях услуг сервисного предприятия. Изучение потребностей потребителей. Выполнение производственных заданий, сбор, обработка и систематизация фактического материала.	190	Дневник практики; раздел в отчете
3	Аналитический	Изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной ситуации изучаемого социального процесса на основе комплексного анализа сервисной деятельности; исследование целевого рынка потребителей услуг сервисного предприятия; получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания; анализ сильных и слабых сторон предприятия; краткое изложение основных выводов проведенного исследования и	220	Дневник практики; раздел в отчете

		рекомендации по устранению выявленных недостатков.		
4	Заключительный (отчетный)	Формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений, предложений по повышению эффективности деятельности предприятия; оформление отчета по практике; получение отзыва-характеристики руководителя практики от организации. Сдача отчета по практике, дневника и отзыва –характеристики на кафедру, устранение замечаний руководителя практики, защита отчета по практике	90	Дневник практики; раздел в отчете; отзыв; защита отчета (зачет с оценкой)
	Итого		540	
	В том числе контактная работа для заочной формы		1,2	

Прохождение производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности студентами должно быть обеспечено документами и учебно-методическим материалами:

- договоры, заключенные между институтом и предприятиями (организациями) о приеме студентов на практику;
- приказ о направлении студентов на производственную практику;
- программа производственной практики и дневник.

Перед началом практики заведующим выпускающей кафедрой и/или деканом факультета проводится организационное собрание, на котором рассматриваются следующие вопросы:

- успеваемость по результатам сессии для выявления студентов, имеющих академическую задолженность, и установление сроков ее ликвидации. На практику направляются только успевающие студенты;
- ознакомление студентов с их распределением по объектам практики и назначение ответственных из числа студентов по каждой базе практики;
- информация о руководителях практики от кафедры института и от предприятия (организации);
- цели и задачи практики в соответствии с программой практики;
- требования к трудовой дисциплине во время прохождения практики;
- общие указания по соблюдению Правил техники безопасности и действующих Правил внутреннего распорядка на предприятиях (в организациях).

Во время прохождения производственной практики обучающийся своевременно выполняет задания, предусмотренные программой практики, ежедневно заполняет дневник практики:

- проходит вводный инструктаж по технике безопасности;
- в полном объеме и в срок выполняет задания, предусмотренные программой практики;
- при изменении базы прохождения практики, иных изменениях ставит в известность руководителя практикой от института;

- соблюдает действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдает нормы охраны труда и правила пожарной безопасности;
- несет ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;
- проводит информационно-разъяснительную работу во время прохождения практики о поступлении в Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации.

## **Содержание производственной практики**

### *1 раздел – подготовительный*

Знакомство с руководителем практики от организации и членами трудового коллектива. Ознакомление с правилами трудового распорядка. Инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с технологическим процессом предоставления услуг.

*2 раздел – производственный (экспериментальный) (содержит следующие блоки):*

1. Изучение характеристики предприятия. Составление схемы организационной структуры предприятия. Определение соответствия структуры следующим принципам: достаточная целесообразность, гибкость, минимальное число звеньев, квалификация персонала, минимизация накладных расходов. Выявление основных преимуществ и недостатков применяемой организационной структуры. Оценка и внесение предложений по изменению организационной структуры.

2. Изучение современных информационных технологий, использование сетевых компьютерных технологий и баз данных в своей предметной области.

3. Рассмотрение процесса организации контактной зоны для обслуживания потребителей.

4. Мониторинг потребностей для различных услуг, для различных групп потребителей, в том числе с учетом психологических особенностей потребителей, этнокультурных, исторических и религиозных традиций.

5. Ознакомление с системой информационного обеспечения предприятия (организации) и технологиями информационной поддержки принятия управленческих решений в области сервисной деятельности.

6. Проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса, контроля качества процесса сервиса, обобщить результаты.

### *3 раздел – аналитический (содержит следующие блоки):*

1. Анализ нормативной базы и документооборота предприятия.

2. Анализ деятельности службы сервиса на предприятии (организации): организация и технология сервисной деятельности; структура службы сервиса,

основные функций коммерческих подразделений; особенности управления сервисной деятельностью предприятия (организации).

3. Экономический анализ ассортимента реализуемой продукции и услуг и (или) номенклатуры производимой продукции (работ, услуг) на предприятии (организации).

4. Анализ процесса организация обслуживания потребителей. Работа в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса.

5. Анализ процесса предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

6. Анализ и обобщение полученную информацию относительно основных тенденций развития предприятия сервиса по разным направлениям ее деятельности; конкурентоспособности реализуемой продукции предприятия (организации); эффективности сервисной деятельности

7. Анализ сильных и слабых сторон предприятия относительно своих конкурентов, оценить конкурентоспособности предприятия в целом.

8. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности предприятия (организации).

9. Подготовка отчета о прохождении производственной практики и дневника с указанием конкретного отдела прохождения практики, выполняемой работы и временных характеристик.

*4 раздел – заключительный (отчетный).*

Сдача отчета по практике, дневника и отзыва–характеристики с места практики на кафедру. Устранение замечаний руководителя практики от кафедры, подготовка к защите отчета. Защита отчета по практике.

После устранения недочетов и защиты отчета по практике на кафедре студент обязан загрузить отчет и характеристику по производственной практике в электронное портфолио (<http://elearn.rucoop.ru/>)

**7. Формы отчетности по производственной практике. Практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности**

Обучающийся по окончании практики сдает на кафедру письменный отчет по форме, установленной в программе практики и дневник, подписанный руководителем практики от организации и института, с характеристикой на практиканта. Содержание и объем отчета определяются программой практики и зависят от вида практики.

По окончании практики обучающийся защищает отчет по практике, который принимает руководитель от института.

При оценке результатов практики учитывается:

- качество и полнота составления отчета по практике;
- качество записей в дневнике практики;
- характеристика, данная обучающемуся руководителем практики от организации;
- ответы на защите отчета по практике.

Результаты производственной практики определяются путем проведения аттестации, с выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Результаты защиты отчета по производственной практике проставляются в ведомость и в зачетную книжку студента.

В случае если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то отчет с замечаниями руководителя возвращается на доработку, а после устранения замечаний и получения допуска защищается студентом в установленный срок.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по практике, считается имеющим академическую задолженность.

Обучающиеся, не прошедшие практику по уважительной причине, проходят практику по индивидуальному плану.

Обучающиеся, не прошедшие практику при отсутствии уважительной причины или получившие оценку «неудовлетворительно» при промежуточной аттестации по практике, являются лицами, имеющими академическую задолженность.

По результатам защиты отчета по практике выставляется дифференцированная оценка по пятибалльной системе.

## **8. Требования к структуре, содержанию и оформлению отчета по производственной практике. Практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности**

Результаты производственной практики студент обобщает в форме письменного отчета. Отчет должен быть написан в организации – базе практики, по содержанию соответствовать требованиям программы практики. С этой целью студент должен ежедневно делать записи в дневнике, а также подготовить копии документов, учетных регистров и других материалов, предусмотренных настоящей программой. Запись в дневнике должна ежедневно подтверждаться подписью руководителя практики от организации.

Структурными элементами отчета о научно-исследовательской работе являются:

*Титульный лист.* Оформляется по форме Приложения А.

*Содержание.* Перечень приведенных в отчете разделов, подразделов, подпунктов и их названий с указанием страниц.

*Введение.* Описывает цель и задачи, которые стояли перед студентом во время прохождения практики. В данном разделе также обязательно прописать применяемые методы и инструменты научного исследования.

*Основная часть.* Содержание этого раздела должно отвечать требованиям программы практики и индивидуальному заданию.

*Заключение.* Содержит основные итоги выполненной студентом работы, а также предложения, решения и рекомендации по теме НИР.

*Список использованных источников.* Приводится список использованных источников, включая нормативные акты, стандарты предприятия, методические указания. Образец оформления списка использованных источников представлен в Приложении Б.

*Приложения.* Содержат документацию (формы, бланки, схемы, графики и т.д.), которую студент-практикант подбирает и изучает при написании отчета.

К отчету также необходимо приложить сопроводительную документацию:

- Дневник прохождения практики (Приложение В);
- Индивидуальное задание на период практики (Приложение В);
- Ежедневные записи студента (Приложение В);
- Характеристику студента-практиканта (Приложение Г).

Отчет о производственной практике с сопроводительной документацией обучающийся представляет на кафедру в установленные сроки с целью его защиты.

Объем отчета – не менее 30 страниц (без списка использованных источников информации и приложений).

***Технические требования к оформлению отчета следующие:***

Текст печатается на одной стороне листа белой бумаги А-4, через полтора интервала, 14 шрифтом Times New Roman, в т.ч. и для нумерации страниц. Цвет шрифта должен быть черным.

Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и равен пяти знакам.

По всем четырем сторонам листа должны быть оставлены поля. Размер правого - 10мм, верхнего - 20мм и нижнего - 20мм, левого - 30мм.

Основной текст работы должен быть выровнен по ширине. Следует использовать автоматическую расстановку переносов в словах. Абзацные отступы должны быть одинаковы во всей работе и равны пяти знакам.

*Требования к оформлению заголовков.*

Заголовки разделов, подразделов и пунктов следует печатать с абзацного отступа, с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Расстояние между заголовком главы (раздела) и заголовком параграфа должно составлять один полуторный междустрочный интервал; между заголовком параграфа, другой структурной части отчета и текстом - два полуторных междустрочных интервала.

Наименование структурных элементов выпускной квалификационной работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками структурных элементов. Заголовки структурных элементов следует располагать

в середине строки, без точки в конце.

Каждую главу (раздел) отчета, а также Введение, Заключение, Список использованных источников, Приложение следует начинать с новой страницы. Параграф оформляют на новой странице только в том случае, если от текста предыдущего параграфа не осталось на листе места хотя бы для одной строки после заголовка этого параграфа.

Главы (разделы) отчета должны иметь порядковые номера, обозначенные арабскими цифрами без точки в конце. Параграфы нумеруются в пределах каждой главы. Номера параграфов состоят из номера главы (раздела) и параграфа, разделенных точкой. В конце номера параграфа точка не ставится, затем пробел и сам заголовок.

*Например*

1 Теоретические основы обслуживания на автосервисных предприятиях

1.1 Характеристика автосервисных предприятий

*Требования к оформлению нумерации страниц.*

Все страницы работы, за исключением приложений, нумеруются арабскими цифрами. Номера страниц проставляются посередине внизу страницы.

Титульный лист, Содержание включаются в общую нумерацию страниц, но при этом номер страницы на соответствующих листах не проставляется. Нумерация страниц начинается с Введения, на первой странице которого печатается цифра «3».

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц работы, но номер страницы на титульном листе не проставляется.

Нумерацию страниц следует начать с содержания работы.

*Требования к оформлению таблиц (графиков, схем, диаграмм, рисунков).*

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц, что обеспечивает лучшую наглядность и удобство сравнения показателей. Таблицу в зависимости от ее размера обычно помещают под текстом, в котором впервые дана на нее ссылка. Если таблица не размещается в конце страницы, то она помещается на следующей странице, а свободное место заполняется текстом, следующим за таблицей. Если размер таблицы превышает одну страницу, то таблицу следует размещать в Приложении.

Каждая таблица должна иметь заголовок, точно и кратко отражающий ее содержание. Заголовок таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзачного отступа в одну строку с ее номером через тире и печатать строчными буквами (кроме первой прописной). Переносы слов в заголовках таблиц не допускаются. В конце заголовка таблицы точка не ставится.

Если таблица заимствована из книги или статьи другого автора, на нее в конце заголовка должна быть оформлена ссылка.

В левом верхнем углу над заголовком таблицы помещают надпись «Таблица» (с заглавной буквы) с указанием номера таблицы. Расстояние между словом «Таблица» и предшествующим абзацем должно составлять два полуторных междустрочных интервала, а расстояние между заголовком и самой

таблицей должно составлять один полуторный интервал.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами в пределах параграфов. В этом случае номер таблицы состоит из номера параграфа и порядкового номера таблицы. Между цифрами, формирующими номер таблицы, ставится точка. После номера таблицы точку не ставят. Знак «№» перед номером таблицы не ставят.

В таблицах допускается применять меньший размер шрифта, чем в тексте, и одинарный междустрочный интервал. Не допускается выделение курсивом или полужирным шрифтом заголовков граф и строк таблиц, а также самих табличных данных. Заголовки граф и строк таблицы должны начинаться с прописной буквы, а подзаголовки граф - со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком. Подзаголовки, имеющие самостоятельное значение, начинаются с прописной буквы. В конце заголовков и подзаголовков граф и строк точки не ставят.

К цифровым табличным данным должны быть указаны единицы измерения. Если данные таблицы имеют разные единицы измерения, то они указываются в соответствующих заголовках (подзаголовках) граф или строк таблицы. Если все табличные данные имеют одну и ту же единицу измерения, то данную единицу, начиная с предлога «в», приводят над таблицей справа (например, в тыс. руб., в га, в кв. м, в процентах и т.п.).

Цифровые значения в графах таблиц проставляют так, чтобы разряды чисел по всей графе были расположены один под другим. В одной графе следует соблюдать одинаковое количество десятичных знаков для всех значений величин.

При отсутствии отдельных данных в таблице следует ставить прочерк. Если данные графы (строки) таблицы не требуют заполнения, то следует ставить знак «Х».

Ширина таблицы должна соответствовать ширине основного текста. При превышении ширины таблицу следует размещать в альбомном формате по тексту или в Приложении.

Если в конце страницы таблица прерывается и ее продолжение будет на следующей странице, то в первой части таблицы проводят нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу. При переносе таблицы ее заголовков не повторяют, а пишут в левом верхнем углу над таблицей слова «Продолжение таблицы...» и указывают ее номер. При этом в переносимой части повторяют нумерацию граф «шапки» таблицы. Не допускается при переносе отделять заголовок таблицы от самой таблицы, оставлять на странице только «шапку» таблицы без записи хотя бы одной строки табличных данных. Итоговая строка также не должна быть отделена от таблицы.

*Например:*

Таблица 1.1.2 - Анализ эффективности использования основных средств автосервиса ООО «Ихтеон»

Показатели	2017г.	2018 г.	Отклонение	Отчётный год в % к прошлому году
------------	--------	---------	------------	-------------------------------------



Доход тыс. руб.	9585	9845	+260	102,7
Чистая прибыль тыс. руб.	2836	2940	+104	103,7

Продолжение таблицы 1.1.2

Показатели	2017г.	2018 г.	Отклонение	Отчётный год в % к прошлому году
Среднегодовая стоимость основных средств тыс. руб.	3617	3688	+71	101,7
Среднесписочная численность, чел.	11	11	-	100
Производственный персонал чел.	6	6	-	100
Фондоотдача основных средств, руб.	2,64	2,66	+0,2	100,8
Фондоёмкость основных средств, руб.	0,37	0,37	-	100
Фондооснащённость	329	335	+ 6	+ 101,8
Фондовооружённость	603	614	+ 11	+ 101,8

*Требования к оформлению иллюстраций.*

В качестве иллюстраций в работах могут быть представлены чертежи, схемы, диаграммы, рисунки и т.п. Все иллюстрации обозначают в тексте словом «рисунок»

Иллюстрации могут быть выполнены на компьютере, как в черно-белом, так и в цветном варианте.

Рисунки в зависимости от их размера располагают в тексте непосредственно после того абзаца, в котором данный рисунок был впервые упомянут, или на следующей странице, а при необходимости - в приложении. Положение рисунка центрируют.

Все рисунки должны иметь наименование, которое помещают под иллюстрацией. Перед наименованием печатают слово «Рисунок» (с заглавной буквы), затем пробел, после чего указывают номер рисунка. Слово «Рисунок» печатают по центру.

Рисунки следует нумеровать арабскими цифрами в пределах параграфов. В этом случае номер рисунка состоит из двухзначного номера параграфа и

порядкового номера рисунка. В работах, не предполагающих деление глав (разделов) на параграфы, номер рисунка должен состоять из двух знаков, указывающих номер главы (раздела) и порядковый номер рисунка. Между цифрами, формирующими номер рисунка, ставится точка. После номера рисунка точка не ставится, затем пробел, дефис и наименование рисунка, которое печатают строчными буквами (кроме первой прописной). Точку в конце наименования рисунка не ставят.

Следует отметить, что нумерация рисунков проводится отдельно от нумерации таблиц, например, в параграфе 1.1 может быть представлена таблица 1.1.1 и рисунок 1.1.1

Если иллюстрация заимствована из книги или статьи, на нее в конце наименования рисунка должна быть оформлена ссылка

Печать основного текста после наименования рисунка начинается через два полупереносных междустрочных интервала.

*Например:*

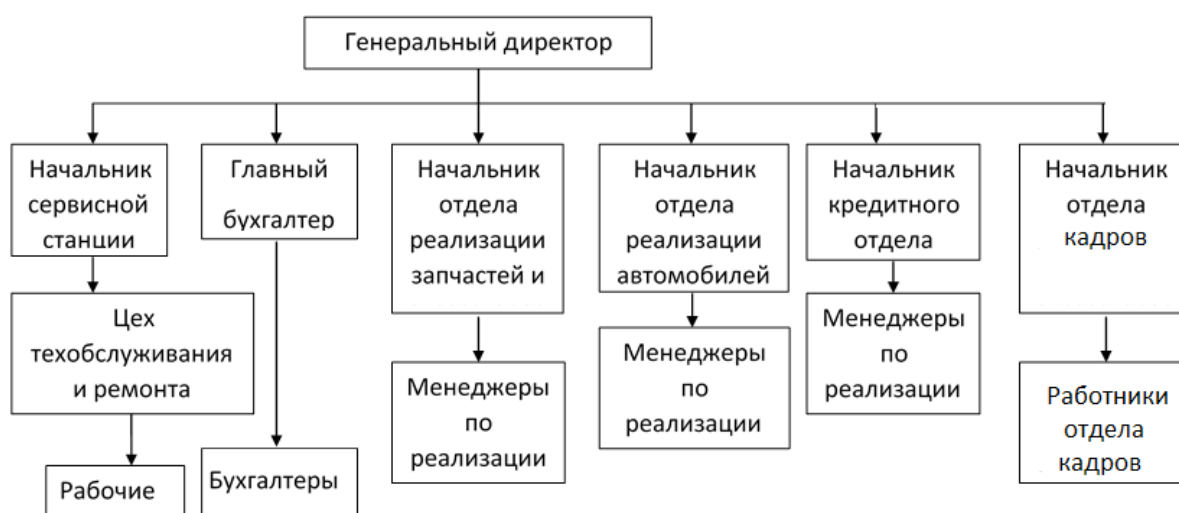


Рисунок 1.1.1 - Схема структуры управления сервис-центра.

*Требования к оформлению формул.*

При необходимости в тексте работы могут быть использованы формулы.

Формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Между текстом и следующей за ним формулой, между формулой и следующим за ним текстом должно быть расстояние, равное двум полупереносным междустрочным интервалам.

Переносить формулы на следующую строку допускается только на знаках выполняемых математических операций, причем знак в начале следующей строки повторяют.

Формулы нумеруют сквозной нумерацией в пределах параграфов. В этом случае номер формулы состоит из двухзначного номера параграфа и порядкового номера формулы. В работах, не предполагающих деление глав (разделов) на параграфы, номер формулы должен состоять из двух знаков, указывающих номер главы (раздела) и порядковый номер формулы. Между цифрами, формирующими номер формулы, ставится точка. После номера

формулы точка не ставится.

Номер печатают арабскими цифрами в круглых скобках справа от формулы на одном уровне с ней. При написании формул следует использовать буквенные символы.

Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу (если соответствующие пояснения не приведены ранее в тексте), приводят непосредственно под формулой. Пояснения каждого символа приводят с новой строки в той последовательности, в которой эти символы приведены в формуле. Первую строку пояснения начинают со слова «где» с двоеточием после него. После самой формулы перед пояснениями необходимо ставить запятую.

*Например:*

Годовой объем работ по ТО и ТР рассчитывается по формуле:

$$T_{\Gamma} = N_{\text{СТО}} \cdot L_{\Gamma} \cdot t / 1000 \quad (1.2),$$

где  $N_{\text{СТО}}$  – число автомобилей, обслуживаемых проектируемой СТО в год ;

$L_{\Gamma}$  – среднегодовой пробег автомобилей, км;  $L_{\Gamma} = 15000$  км ;

$t$  – удельная трудоемкость работ по ТО и ТР, чел.\*ч. / 1000 км ;

*Требования к оформлению приложений.*

Иллюстрации, таблицы, тексты вспомогательного характера могут выноситься в приложения, которые оформляются после Списка использованных источников.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы (нумерация страниц при этом не проводится) с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения и степени. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. В тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки.

Приложения, если их больше одного, должны обозначаться заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, И, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует буква, обозначающая его последовательность.

Если приложение расположено на странице, имеющей альбомный формат, то слово «Приложение» и его порядковый номер располагают в правом верхнем углу альбомного листа.

Каждое приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично тексту отдельной строкой в верхней части листа. Обозначаются приложения в той последовательности, в которой их данные используются в работе.

Если в одно приложение входит несколько логически связанных структурных элементов, например, ряд таблиц или рисунков, то в пределах данного (т.е. одного) приложения они должны быть пронумерованы, например, «Таблица А.1», «Таблица А.2» или «Рисунок А.1», «Рисунок А.2». При этом

каждая таблица должна иметь свой заголовок, а рисунок - свое наименование; общий заголовок приложения в данном случае может отсутствовать. При оформлении материалов приложений допускается использовать шрифты разной гарнитуры и размера.

Отчет, выполненный с учетом выше названных требований, сдается на кафедру для проверки.

### *Оформление списка использованных источников*

Список использованных источников является органической частью любой работы. Он позволяет автору документально подтвердить достоверность и точность приводимых в тексте заимствований: цитат, идей, фактов, таблиц, иллюстраций, формул и других документов, на основе которых строится исследование.

Список использованных источников приводится в конце работы после Заключения, в него включаются только те источники, которые непосредственно изучались при написании работы.

Источники должны располагаться в следующем порядке:

- нормативные правовые акты;
- специальная литература;
- ресурсы Интернет.

Нормативные правовые акты должны приводиться в следующей иерархической последовательности:

- конституции (Российской Федерации, субъектов РФ);
- законы (федеральные, субъектов РФ);
- указы (Президента РФ, высших должностных лиц субъектов РФ);
- постановления (Правительства РФ, высших исполнительных органов государственной власти субъектов РФ);
- нормативные правовые акты органов местного самоуправления;
- письма, инструкции, распоряжения, приказы министерств и ведомств.

В Списке использованных источников нормативные правовые акты одинаковой юридической силы располагаются строго в хронологическом порядке по мере их принятия (от ранее принятых к более поздним принятым документам).

При библиографическом описании нормативных правовых актов сначала указывается название документа, затем его статус (например, Федеральный закон, Указ Президента РФ и т.п.), после чего приводятся дата принятия документа, его номер и дата последней редакции.

Специальная литература включает монографии, диссертации, авторефераты диссертаций, книги, учебники и учебные пособия, статистические сборники, статьи в периодических изданиях.

В Списке использованных источников специальная литература располагается строго в алфавитном порядке по фамилии авторов или, если автор не указан, по названию работы.

Информация, размещенная в сети Интернет, является электронным ресурсом удаленного доступа и может также использоваться при составлении Списка использованных источников.

Специальная литература на иностранном языке размещается в алфавитном порядке в конце Списка использованных источников.

Нумерация в Списке использованных источников должна быть сплошной – от первого до последнего названия. Описание каждого источника составляется по определенной схеме и состоит из ряда обязательных элементов. В конце описания источника ставится точка.

При оформлении Списка использованных источников необходимо помнить, что перед знаками препинания никогда не ставится пробел. Пробел всегда оставляют после знаков препинания (исключение составляют только сокращения вида «М.:», «СПб.:», используемые при описании литературных источников).

Пример оформления Списка использованных источников с учетом требований, предъявляемых к описанию нормативных правовых актов, специальной литературы, материалов организаций и ресурсов Интернет, приводится в Приложении Г.

Студент представляет научному руководителю отчеты о производственной практике не позднее, чем за неделю до даты проведения зачета.

Отчет о производственной практике, заверенный подписью научного руководителя, должен быть представлен на кафедру в сроки, отведенные для сессии. При условии организации должного хранения на кафедру может быть представлен электронный вид отчета.

#### ***Порядок подведения итогов практики***

По окончании практики руководитель организации, в которой студент проходил практику дает характеристику.

Для подведения итогов и оценки результатов практики студент представляет на кафедру полностью оформленный отчет о практике с приложениями, характеристикой руководителя практики от организации заверенными печатью организации, в которой студент проходил практику.

При положительном отзыве научного руководителя я отчет о практике выносится на защиту. Студент защищает отчет у преподавателя, ответственного за проведение практики на кафедре.

### **9. Перечень учебной и/или научной литературы и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

1. Конституция РФ от 12.12.93 г. (ред. от 30.12.2008г.). Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)

2. «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1 (в редакции Федерального закона от 17 декабря 1999 г., ФЗ-212, с измен. и доп. 2000, 2002, 2004, 2005, 2007, 2009 гг.). Режим доступа:

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

3. Закон РФ «О специальном техническом регламенте об эксплуатационной безопасности колесных транспортных средств» № 184-ФЗ, (утв. постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2009 г. N 720). Режим доступа: [http://zakonrus.ru/vlad134/ostr\\_ebts\\_pr.htm](http://zakonrus.ru/vlad134/ostr_ebts_pr.htm)

4. Закон РФ «Об охране окружающей среды». – М.: Российская газета, 2002. – 12 января (в ред.19.07.2011).

5. «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г., ФЗ- № 184 (с изм. от 01.05. 2007 и 30 декабря 2009 г.).

6. Постановление Правительства Российской Федерации № 290 от 11.04.01 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (в ред. 23.01.2007г.).

7. ГОСТ РФ 50646-94 Услуги населению. Термины и определения» – М.: Изд-во стандартов, 1994.

8. ГОСТ РФ 50691-94 Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)» – М.: Изд-во стандартов, 1994.

9. ГОСТ 18322-78 Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения (в ред. март 2006).

10. ГОСТ 25478-91. Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию по условиям безопасности движения. - М.: Изд-во стандартов, - 1991.

11. ГОСТ Р 51709-01. Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию и методы проверки. – М.: Изд-во стандартов, 2001.

12. ГОСТ Р 12.2.142-99 Система стандартов безопасности труда. – М.: Изд-во стандартов, 1999.

13. ГОСТ 20911-89. «Техническая диагностика. Термины и определения» – М.: Изд-во стандартов, 1990.

### **Основная литература**

1. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 624 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/427170>

2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - 448 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/488074>

3. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/430365>

4. Технический сервис транспортных машин и оборудования: Учебное пособие/ С.Ф. Головин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 282 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/495420>

5. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/484751>

#### **Дополнительная литература**

1. Технологические процессы в техническом сервисе машин и оборудования : учеб. пособие / И.Н. Кравченко, А.Ф. Пузряков, В.М. Корнеев [и др.]. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 346 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/782835>

2. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность: Учеб. пособие / Туревский И.С. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 192 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/484237>

3. Козар Н.К., Козар А.Н. Проектирование процесса предоставления услуг [текст]: Учебное пособие. – М.:ООО «Издательский дом Центросоюза», 2013. –120 с.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения информационных справочных систем**

В ходе преддипломной практики студенты используют:

##### **1) Программное обеспечение:**

-Microsoft Office (Word, Excel, Access, PowerPoint);

-электронные-библиотечные системы

##### **2) Информационно справочные системы:**

информационно-справочная система «Консультант Плюс».

##### **3) Интернет-ресурсы:**

1. <http://elibrary.ru/> – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования.

2. <http://www.edu.ru/> – федеральный образовательный портал

3. <http://elearn.rucoop.ru> – Электронная информационно-образовательная среда Российского университета кооперации

[www.garo.ru](http://www.garo.ru) – оборудование для автосервиса

[www.mzmaster.ru](http://www.mzmaster.ru) – оборудование для автосервиса и СТО

[www.aist-tools.ru](http://www.aist-tools.ru) – оборудование для СТО и гаражное оборудование

[www.kolesa.ru](http://www.kolesa.ru) – автомобильный портал

#### **11. Материально-техническое и информационное обеспечение учебной практики**

- Компьютеры с доступом в Интернет, доступ к справочным системам (СПС «Консультант Плюс»);

- программное обеспечение Microsoft Office (Word, Excel, Access, PowerPoint)

- учебники, учебно-методические издания, научные труды;
- нормативно-правовые акты;
- локальные нормативные акты организации.

В процессе защиты отчетов:

– проектор для демонстрации слайдов.

Все вышеперечисленные объекты должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

## **12. Особенности прохождения производственной практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Прохождение производственной практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При направлении инвалида и обучающегося с ограниченными возможностями здоровья в организацию или предприятие для прохождения предусмотренной учебным планом практики, институт согласовывает с организацией (предприятием) условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся - инвалидом трудовых функций.

При необходимости, для студентов с ограниченными возможностями здоровья могут быть созданы условия для прохождения практики по месту обучения. Необходимый материал для написания отчета по производственной практике в данном случае можно найти через Интернет-ресурсы.

Прохождение практики по получению умений и опыта профессиональной деятельности обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

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

Система оценки качества прохождения производственной практики предусматривает следующие виды контроля:

- текущий контроль;
- промежуточная аттестация.

Текущий контроль может проводиться в форме собеседования, посещения баз практики, предварительной проверки материалов отчета по практике.



Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета в виде защиты отчетов по практике.

### 13.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых в том числе на других кафедрах), участвующих в формировании данных компетенций:

**Компетенция ОК-5** формируются в процессе изучения дисциплин: Математика, Экология, Профессиональная этика и этикет, Психология и педагогика, Введение в направление подготовки "Сервис", Теория и практика кооперации, Социология, Физика, Химия, Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, Производственная практика. Научно-исследовательская работа, Производственная практика. Преддипломная практика, Государственная итоговая аттестация, Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы.

**Компетенция ОПК-1** формируются в процессе изучения дисциплин: Математика, Социология, Интернет-технологии в сервисе, Правовые информационные системы, Компьютерная графика, Информационные технологии в сервисе, Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, Производственная практика. Научно-исследовательская работа, Производственная практика. Преддипломная

практика, Государственная итоговая аттестация, Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы.

**Компетенция ОПК-2** формируются в процессе изучения дисциплин: Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Производственная практика. Преддипломная практика, Государственная итоговая аттестация, Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы.

**Компетенция ОПК-3** формируются в процессе изучения дисциплин: Основы функционирования систем сервиса, Материаловедение, Технические средства предприятий сервиса транспортных средств, Контроль технического состояния транспортных средств, Основы предпринимательской деятельности, Сервисная деятельность, Менеджмент в сервисе, Производственная практика. Преддипломная практика, Государственная итоговая аттестация, Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы.

**Компетенция ПК-1** формируются в процессе изучения дисциплин: Организация обслуживания в сервисе транспортных средств, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Сервисология, Производственная практика. Преддипломная практика, Государственная итоговая аттестация, Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы.

**Компетенция ПК-2** формируются в процессе изучения дисциплин: Коммерческая деятельность предприятий сервиса транспортных средств, Основы предпринимательской деятельности, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Сервисная деятельность, Маркетинг в сервисе, Сервисология, Основы правового обеспечения деятельности предприятий технического сервиса, Бизнес-планирование предприятий сервиса, Финансовая деятельность предприятий сервиса транспортных средств, Производственная практика. Преддипломная практика, Государственная итоговая аттестация, Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы.

### 13.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

		Высокий (верно и в полном объеме)  5 б.	Средний (с незначительным и замечаниями)  4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками)  3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан)  – 2 б.	Итог о
<i>Теоретические показатели</i>						
ОК-5	Знает методы самоорганизации и самообразования	Сформирована система знаний о методах самоорганизации и самообразования	В целом сформирована система знаний о методах самоорганизации и самообразования	Фрагментарные, не систематизированные знания о методах самоорганизации и самообразования	Отсутствие знаний о методах самоорганизации и самообразования	
ОПК-1	Знает основы информационной и библиографической культуры, современные информационно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Сформирована система знаний основ информационной и библиографической культуры, современные информационно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	В целом сформирована система знаний основ информационной и библиографической культуры, современные информационно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Фрагментарные, не систематизированные знания основ информационной и библиографической культуры, современные информационно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Отсутствие знаний основ информационной и библиографической культуры, современные информационно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	
ОПК-2	Знает технологии процесса сервиса	Сформирована система знаний технологии процесса сервиса	В целом сформирована система знаний технологии процесса сервиса	Фрагментарные, не систематизированные знания технологии процесса сервиса	Отсутствие знаний технологии процесса сервиса	
ОПК-3	Знает основы организации	Сформирована	В целом	Фрагментарные, не	Отсутствие знаний	

	процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	система знаний основ организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	сформирована система знаний основ организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	систематизированные знания основ организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	основ организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	
ПК-1	Знает основы организации контактной зоны предприятия сервиса	Сформирована система знаний основ организации контактной зоны предприятия сервиса	В целом сформирована система знаний основ организации контактной зоны предприятия сервиса	Фрагментарные, не систематизированные знания основ организации контактной зоны предприятия сервиса	Отсутствие знаний основ организации контактной зоны предприятия сервиса	
ПК-2	Знает основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Сформирована система знаний основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	В целом сформирована система знаний основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Фрагментарные, не систематизированные знания основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Отсутствие знаний основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	
<b>Практические показатели</b>						
ОК-5	Умеет организовывать свою учебную деятельность	Сформированы умения по организации своей	В целом сформированы умения по организации своей	Частично сформированы умения по организации своей	Не умеет организовывать свою учебную деятельность	5

		учебной деятельности	учебной деятельности	учебной деятельности	
ОПК-1	Умеет использовать различные источники информации по объекту сервиса	Сформированы умения использовать различные источники информации по объекту сервиса	В целом сформированы умения использовать различные источники информации по объекту сервиса	Частично сформированы умения использовать различные источники информации по объекту сервиса	Не умеет использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	Умеет разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Сформированы умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	В целом сформированы умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Частично сформированы умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не умеет разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	Умеет организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Сформированы умения организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	В целом сформированы умения организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Частично сформированы умения организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Не умеет организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Умеет организовать контактную зону предприятия сервиса	Сформированы умения организовать контактную зону предприятия сервиса	В целом сформированы умения организовать контактную зону предприятия сервиса	Частично сформированы умения организовать контактную зону предприятия сервиса	Не умеет организовать контактную зону предприятия сервиса
ПК-2	Умеет осуществлять процесс планирования производственно-	Сформированы умения	В целом сформированы	Частично сформированы	Не умеет осуществлять процесс

	хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	осуществлять процесс планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	умения осуществлять процесс планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	умения осуществлять процесс планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	
Владеет						
ОК-5	Владеет навыками самоорганизации и самообразования	Успешное и системное применение навыков самоорганизации и самообразования	В целом владеет навыками самоорганизации и самообразования	Фрагментарное, бессистемное владение навыками самоорганизации и самообразования	Отсутствие сформированных навыков самоорганизации и самообразования	5
ОПК-1	Владеет навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности	Успешное и системное применение навыков решения стандартных задач профессиональной деятельности	В целом владеет навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности	Фрагментарное, бессистемное владение навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности	Отсутствие сформированных навыков решения стандартных задач профессиональной деятельности	
ОПК-2	Владеет навыками разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских	Успешное и системное применение навыков	В целом владеет навыками разработки	Фрагментарное, бессистемное владение навыками	Отсутствие сформированных навыков разработки	

	отношений с учетом требований потребителя	разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	Владеет навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Успешное и системное владение навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	В целом владеет навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Фрагментарное, бессистемное владение навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Отсутствие сформированных навыков организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Владеет навыками организации контактной зоны предприятия сервиса	Успешное и системное владение навыками организации контактной зоны предприятия сервиса	В целом владеет навыками организации контактной зоны предприятия сервиса	Фрагментарное, бессистемное владение навыками организации контактной зоны предприятия сервиса	Отсутствие сформированных навыков организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	Владеет навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Успешное и системное владение навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка	В целом владеет навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса	Фрагментарное, бессистемное владение навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка	Отсутствие сформированных навыков планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и

		и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	
	<i>ВСЕГО:</i>					15

**Шкала оценивания:**

<b>Оценка</b>	<b>Баллы</b>	<b>Уровень сформированности компетенции</b>
отлично	13-15	высокий
хорошо	10-12	хороший
удовлетворительно	7-9	достаточный
неудовлетворительно	6 и менее	недостаточный



### **13.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики**

По окончании практики студент сдает дифференцированный зачет с определением балла. Дата и время зачета устанавливаются деканатом в соответствии с графиком учебного процесса. Основанием для допуска студента к зачету по практике является полностью и аккуратно (без исправлений) оформленная требуемая документация.

Во время защиты (в форме свободного собеседования) студент должен уметь анализировать проблемы, решения, статистику, которые изложены им в отчете и в дневнике; обосновать принятые им решения, их законность и эффективность, отвечать на все вопросы по существу отчета.

При защите отчета по производственной практике учитываются:

- соответствие отчета предъявляемым требованиям;
- уровень владения материалом;
- ответы на вопросы при защите отчетов по практике.

#### **Контрольные вопросы**

1. Структура производственного процесса.
2. Составляющие понятий «технологический процесс», «вспомогательный процесс».
3. Принципы рациональной организации производственных процессов.
4. Структура процесса оказания услуг.
5. Специализация производства.
6. Формы специализации на предприятиях сферы сервиса транспортных средств
7. Формы внутрипроизводственного кооперирования на предприятиях сферы сервиса транспортных средств.
8. Размещение производственного процесса во времени.
9. Длительность производственного цикла.
10. Время оказания услуг.
11. Структура длительности производственного цикла.
12. Факторы, влияющие на время оказания услуг.
13. Пути сокращения длительности производственного цикла.
14. Пути сокращения времени оказания услуг.
15. Определение предприятия.
16. Виды юридических лиц в соответствии с Гражданским кодексом РФ.
17. Основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса транспортных средств.

18. Подготовительная работа при организации нового предприятия.
19. Учредительные документы, которые разрабатываются на предприятии.
20. Порядок разработки устава предприятия.
21. Порядок регистрации предприятия сферы сервиса транспортных средств.
22. Составляющие модели предприятия как открытой производственной системы.
23. Структура предприятия.
24. Производственно-административная структура предприятия.
25. Производственно-технологическая структура предприятия.
26. Факторы, влияющие на структуру предприятия.
27. Способы реорганизации предприятия.
28. Показатели, характеризующие уровень организации основного производства.
29. Дайте определение понятий «качество продукции», «качество услуги».
30. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги?
31. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?
32. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг?
33. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг?
34. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг?
35. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуг используются на предприятиях?
36. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием?
37. Что такое система управления качеством?
38. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг?
39. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
40. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
41. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
42. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса транспортных средств?
43. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
44. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
45. Что характеризует отраслевая группа услуг?
46. Что понимается под формой обслуживания клиента?

47. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса транспортных средств?

48. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?

### **13.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

На предприятии (организации) практикой руководит один из специалистов в области таможенного дела, на кафедре – назначенный преподаватель. Руководители обеспечивают выполнение программы практики, осуществляют помощь и контроль.

До выхода на практику студенты должны получить на кафедре дневники, пройти инструктаж о порядке прохождения практики и правилах написания и защиты отчета.

Во время прохождения практики студент обязан:

1. Соблюдать режим, принятый в организации, где проводится практика;
2. Выполнять работу, предусмотренную программой практики;
3. Оказывать помощь (посильную) работникам по месту прохождения практики;
4. Ежедневно заполнять дневник практики;
5. Заполнять приложенные к отчету бланки первичных документов с использованием информации за предшествующий год.

По окончании практики:

- составить письменный отчет;
- заполнить дневник практики, где обязательно должны быть отметки (даты, подпись, печати) о прибытии (убытии) студента;
- получить письменную характеристику в дневнике от руководителя по месту прохождения практики, подписанную и заверенную печатью.

Защита отчетов по практике осуществляется в соответствии с графиком, установленным кафедрой.

Отчет по практике составляется непосредственно в организации. К оформлению отчета студент должен приступить после общего ознакомления с организацией. В отчете излагаются все вопросы, предусмотренные программой практики. Все документы (характеристика, дневник, отчет), утвержденные руководителем практики от организации и заверенные печатью, студент сдаёт на кафедру в установленные сроки.

#### **Критерии оценки результатов производственной практики**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является дифференцированный зачет.

Оценка результатов производственной практики проводится по следующим критериям:

Оценка «отлично» выставляется, если студент демонстрирует практические навыки разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; организации процесс сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организации контактной зоны предприятия сервиса; планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

- студент представил отчет по производственной практике.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент демонстрирует практические навыки разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; организации процесс сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организации контактной зоны предприятия сервиса; планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; верно формулирует выводы и рекомендации по дальнейшему повышению эффективности деятельности или преодолению выявленных негативных тенденций, однако, не объясняет механизмы приведения таких рекомендаций в действие;

- студент представил отчет по производственной практике.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент демонстрирует практические навыки разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; организации процесс сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организации контактной зоны предприятия сервиса; планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; однако недостаточно обоснованно формулирует выводы и рекомендации по дальнейшему повышению эффективности деятельности или преодолению выявленных негативных тенденций, не объясняет механизмы приведения таких рекомендаций в действие;

- студент представил отчет по производственной практике.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент демонстрирует практические навыки разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; не умеет организовать процесс сервиса, провести выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организовать контактную зону предприятия сервиса; не может планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; не формулирует выводы и

рекомендации по дальнейшему повышению эффективности деятельности или преодолению выявленных негативных тенденций, не объясняет механизмы приведения таких рекомендаций в действие;

- студент представил небрежно оформленный отчет по производственной практике.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

---

Факультет инженерно-технологический  
Кафедра естественных дисциплин, сервиса и туризма

**ОТЧЕТ**

о производственной практике. Практике по получению  
профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности  
(указать вид практики)

студента \_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
заочной формы обучения  
направление/специальность 43.03.01  
Сервис/ Сервис транспортных средств

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество студента полностью)

**МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

\_\_\_\_\_  
название организации

\_\_\_\_\_  
адрес организации

\_\_\_\_\_  
название отдела

\_\_\_\_\_  
в качестве кого проходил практику студент

**СРОКИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ** \_\_\_\_\_

**РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ**

от института \_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество, должность

от организации (предприятия)

\_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество, должность

201\_\_\_\_

**ГОСТ по оформлению списка литературы**

Пример оформления списка использованных источников

Пример оформления нормативных правовых актов\* (*правовые акты одинаковой юридической силы располагаются строго в хронологическом порядке по мере их принятия (от ранее принятых к более поздним принятым документам)*).

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11- ФКЗ) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Постановление Правительства РФ от 4 февраля 2014 г. № 77 «О Федеральной службе финансово-бюджетного надзора» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. Режим доступа: <http://www.pravo.gov.ru>

Пример оформления специальной литературы (*источники располагаются строго в алфавитном порядке по фамилии авторов или, если автор не указан, по названию работы*)

3. Богданова, Р.А. Формирование профессиональной готовности будущих учителей в процессе педагогической практики [Текст] / Р.А. Богданова // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. – 2016. - №98. – С. 85 – 94. *пример оформления статьи из журнала на бумажном носителе*

*или*

4. Богданова, Р.А. Формирование профессиональной готовности будущих учителей в процессе педагогической практики [Электронный ресурс] // Известия РГПУ им. А.И. Герцена: электронный журнал. – 2016. - №98. – Режим доступа: [http://vernadsky.tstu.ru/pdf/2009/10/rus\\_10.pdf](http://vernadsky.tstu.ru/pdf/2009/10/rus_10.pdf) - *пример оформления статьи, полученной с сайта издающей организации*

5. Бухарова, Г.Д. Общая и профессиональная педагогика [Текст]: учебное пособие / Г.Д. Бухарова, Л.Д. Старикова. – М.: Академия, 2015. – 336 с. - *пример оформления учебного пособия на бумажном носителе*

6. Ершова, Н. А. Современная эконометрика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. А. Ершова, С. Н. Павлов. - М.: Российский государственный университет правосудия, 2018. - 52 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78311.html>. - ЭБС «IPRbooks» - *пример оформления учебного пособия из ЭБС.*

*Примечание:*

\* Нормативные правовые акты должны приводиться в следующей иерархической последовательности:

- Конституция РФ;
- международные нормативные правовые акты, ратифицированные РФ;
- федеральные конституционные законы,
- постановления Конституционного Суда РФ;
- кодифицированные законы, федеральные законы;
- нормативные и правовые акты Президента РФ;
- нормативные и правовые акты Правительства РФ;
- нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти (министерств);
- нормативные правовые акты субъектов РФ (Конституции, Уставы, постановления);
- акты органов местного самоуправления.



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### ДНЕВНИК

прохождения производственной практики. Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

студента \_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
специальность/направление, профиль 43.03.01 Сервис/Сервис транспортных средств

факультет инженерно-технологический

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
(название организации)

Сроки прохождения практики: \_\_\_\_\_

- |    |  |                 |
|----|--|-----------------|
| 1. | Студент _____<br>(Ф.И.О.)                            | _____ (подпись) |
| 2. | Руководитель практики<br>от института                | _____ (подпись) |
|    | _____ (должность)                                    | _____ (Ф.И.О.)  |
| 3. | Руководитель практики<br>от предприятия, организации | _____ (подпись) |
|    | _____ (должность)                                    | _____ (Ф.И.О.)  |

## ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ НА ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Индивидуальные задания по производственной практике. Практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:

№п/п	Задание
<i>Подготовительный этап практики</i>	
1	Ознакомление с предприятием, правилами внутреннего трудового распорядка, производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности.
2	Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика проведения практики с руководителем практики от профильного предприятия.
<i>Производственный (экспериментальный) этап практики</i>	
3	Изучение характеристики предприятия. Составление схемы организационной структуры предприятия. Выявление основных преимуществ и недостатков применяемой организационной структуры. Оценка и внесение предложений по изменению организационной структуры.
4	Изучение стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий, с учетом основных требований информационной безопасности.
5	Изучение процесса организации контактной зоны для обслуживания потребителей.
6	Мониторинг потребностей для различных услуг, для различных групп потребителей, в том числе с учетом требований потребителя.
7	Изучение производственно-хозяйственной деятельности предприятия.
<i>Аналитический этап практики</i>	
8	Анализ нормативной базы и документооборота предприятия.
9	Экономический анализ ассортимента реализуемой продукции и услуг и (или) номенклатуры производимой продукции (работ, услуг) на предприятии.
10	Анализ организации обслуживания потребителей.
11	Анализ и обобщение полученной информации относительно основных тенденций развития предприятия
12	Анализ сильных и слабых сторон предприятия относительно своих конкурентов, оценить конкурентоспособности предприятия в целом.
13	Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности предприятия.
14	Подготовка отчета о прохождении производственной практики и

	дневника с указанием конкретного отдела прохождения практики, выполняемой работы и временных характеристик.
	<i>Заключительный (отчетный) этап практики</i>
15	Сдать отчет по практике, дневник и отзыв-характеристику с места практики на кафедру. Устранить замечания руководителя практики от института, подготовить отчет к защите. Защитить отчет по практике.
16	Загрузка отчет и характеристику по производственной практике в электронное портфолио ( <a href="http://elearn.rucoop.ru/">http://elearn.rucoop.ru/</a> )

Руководитель практики от института (филиала)

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

Дата	Содержание работы	Оценка, замечания руководителя практики
	Ознакомление с предприятием, правилами внутреннего трудового распорядка, производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности.	
	Составление индивидуального задания практиканта. Согласование рабочего графика проведения практики с руководителем практики от профильного предприятия.	
	Изучение характеристики предприятия. Составление схемы организационной структуры предприятия. Выявление основных преимуществ и недостатков применяемой организационной структуры. Оценка и внесение предложений по изменению организационной структуры.	
	Изучение стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий, с учетом основных требований информационной безопасности.	
	Изучение процесса организации контактной зоны для обслуживания потребителей.	
	Мониторинг потребностей для различных услуг, для различных групп потребителей, в том числе с учетом требований потребителя.	
	Изучение производственно-хозяйственной деятельности предприятия.	
	Анализ нормативной базы и документооборота предприятия.	
	Экономический анализ ассортимента реализуемой продукции и услуг и (или) номенклатуры производимой продукции (работ, услуг) на предприятии.	
	Анализ организации обслуживания потребителей.	
	Анализ и обобщение полученной информации относительно основных тенденций развития предприятия	
	Анализ сильных и слабых сторон предприятия	

	относительно своих конкурентов, оценить конкурентоспособности предприятия в целом.	
	Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности предприятия.	
	Подготовка отчета о прохождении производственной практики и дневника с указанием конкретного отдела прохождения практики, выполняемой работы и временных характеристик.	
	Сдача отчета по практике, дневника и отзыва-характеристики с места практики на кафедру.	
	Устранение замечаний руководителя практики от института, подготовка к защите отчета.	
	Защита отчета по практике.	
	Загрузка отчета и характеристики по практике в электронное портфолио ( <a href="http://elearn.rucoop.ru/">http://elearn.rucoop.ru/</a> )	

Студент \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

М.П.

Руководитель практики от организации

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Дата Руководитель практики от института

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### ХАРАКТЕРИСТИКА студента-практиканта

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество студента)

специальности 43.03.01 Сервис/ Сервис транспортных средств  
(код, наименование специальности)

группа \_\_\_\_\_ курс \_\_\_\_\_ форма обучения заочная

с \_\_\_\_\_ 201 г. по \_\_\_\_\_ 201 г.

на \_\_\_\_\_

(наименование предприятия, организации, юридический адрес, телефон)

\_\_\_\_\_ под руководством

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество руководителя, должность)

прошел(а) производственную практику. Практику по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:

(вид практики: учебная, производственная, преддипломная)

1. За время практики обучающийся проявил(а) личностные, деловые качества и продемонстрировал(а) способности\*

№	Наименование и шифр общекультурных (ОК)/универсальных (УК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций в соответствии с учебным планом, матрицей компетенций и ФГОС	Уровень сформированности компетенции, элемента компетенции*		
		низкий	средний	высокий
	ОК-5 - способностью к самоорганизации и самообразованию			
	ОПК-1 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и			

	библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса			
	ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
	ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			

\*отметить знаком «+» в нужной графе

2. За время прохождения практики у обучающегося были сформированы профессиональные компетенции (элементы компетенции):

Наименование и шифр профессиональных компетенций (ПК) в соответствии с учебным планом, матрицей компетенций и ФГОС	Уровень сформированности компетенции, элемента компетенции*		
	низкий	средний	высокий
ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса			
ПК-2 - готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства			

\*отметить знаком «+» в нужной графе

Общая характеристика студента:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Руководитель практики от предприятия

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

М.П.



## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

### Примерное содержание отчета по производственной практике

Введение	5
1. Производственный (экспериментальный) этап практики	6
1.1 Организационная структура предприятия.	6
1.2 Основных преимуществ и недостатков применяемой организационной структуры. Предложений по изменению организационной структуры.	7
1.3 Организация контактной зоны для обслуживания потребителей.	9
1.4 Производственно-хозяйственная деятельность предприятия.	10
2. Аналитический этап практики	11
2.1 Анализ нормативной базы и документооборота предприятия.	11
2.2 Экономический анализ ассортимента реализуемой продукции и услуг на предприятии.	12
2.3 Анализ организации обслуживания потребителей.	13
2.4 Анализ сильных и слабых сторон предприятия относительно своих конкурентов, оценить конкурентоспособности предприятия в целом.	15
2.5 Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности предприятия.	17
Заключение	24
Список использованных источников	25