



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению учебной (Научно-исследовательская работа
(получение первичных навыков научно-исследовательской
работы)) практики для студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по прохождению учебной (Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы)) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	5
4. Формы отчетности по практике.....	6
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	7
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	7
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	7
5.3 Шкалы оценивания	7
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	8
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	9
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	10
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	11
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	11

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию необходимых компетенций обучающихся.

Целью практики является:

- формирование общепрофессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний в научно-исследовательской деятельности;
- закрепление знаний, полученных в процессе обучения и приобретение первичных профессиональных умений и навыков;
- формирование практических навыков ведения самостоятельной научно-исследовательской работы в сфере сервиса;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами научно-исследовательской работы.

Основными задачами практики обучающихся являются:

- формирование умений использовать современные технологии сбора информации, обработки и интерпретации полученных экспериментальных и эмпирических данных, владение современными методами исследования;
- обеспечение готовности к профессиональному совершенствованию, развитию инновационного мышления и творческого потенциала, профессионального мастерства;
- формирование готовности проектировать и реализовывать в образовательной практике новое содержание учебных программ, осуществлять инновационные образовательные технологии;
- самостоятельное формулирование и решение задач, возникающих в ходе научно-исследовательской деятельности и требующих углубленных профессиональных знаний;
- проведение библиографической работы с привлечением современных информационных технологий.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- основы организации научно-исследовательской деятельности;
- современные тенденции развития науки;

- критерии инновационных процессов в науке и образовании;
- принципы использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

Уметь:

- применять методы исследований для решения практических задач;
- выстраивать и реализовывать перспективные линии профессионального саморазвития с учетом инновационных тенденций в научной деятельности;
- анализировать тенденции современной науки, определять перспективные направления научных исследований.

Владеть:

- современными методами научного исследования в предметной сфере;
- способами осмысления и критического анализа научной информации;
- навыками совершенствования и развития своего научного потенциала.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.01.01(У).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

История и методология науки

Научно-исследовательская работ

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Управление интеллектуальной собственностью

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: производственная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документации, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1.

Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения

Раздел 2.

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики,

информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета)

Технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса, его структуры, особенностей, тенденций развития

Основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса

Порядок внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность сервисных организаций

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет 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. Для студентов оч

ной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналов или сборниках научных конференций.

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

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 и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и

умений.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ОПК-4.1: Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса

ОПК-6.1: Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

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

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания

(вопросы):

- 1 Понятие и этапы исследования.
- 2 Типы исследований.
- 3 Факторы выбора темы исследования.
- 4 Объект и предмет исследования.
- 5 Проблема. Структурирование проблемы. Методология решения проблемы.
- 6 Уровни постановки проблемы.
- 7 Рабочая гипотеза.
- 8 Факторы исследования.
- 9 Исследование как функция управления.
- 10 Методологии исследования.
- 11 Системный подход. Понятие «система».
- 12 Методология исследования. Концептуальный подход.

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

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении 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, 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» (от 81 % до 100 %) 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» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) 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» (от 41% до 60 %) 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 положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице.

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Сибирякова Т. Б.	Научная публикация: основные требования и подготовка статей к изданию в отечественных и зарубежных журналах: Практическое пособие	Саратов: Вузовское образование, 2016	http://www.iprbookshop.ru/77587.html
Л1.2	Карасев А. П.	Маркетинговые исследования: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/market-ingovye-issledovaniya-433505
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Клягин Н. В.	Современная научная картина мира: учебное пособие	Москва: Логос, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=8474

Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavat-eley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Афонин И. Д., Афонин А. И. Психология и педагогика высшей школы: Учебник. Москва: Русайнс, 2016			

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

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение учебной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

- индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для

представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению учебной (Научно-исследовательская работа
(получение первичных навыков научно-исследовательской
работы)) практики для студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (сервисной) практики для
студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по прохождению производственной (сервисной) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	5
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания	9
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	10
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	10
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	12
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	12
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	13

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Цель производственной практики (сервисной практики) - закрепление и Цель сервисной практики (далее производственная практика) – формирование нового знания, развитие способностей и практических профессиональных умений, накопление навыков научно-исследовательской работы, а также закрепление, расширение, систематизация и обобщение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин учебного плана, подготовка обучающихся к осознанной, углубленной, самостоятельной работе научного характера в выбранной области профессиональной деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и практической подготовкой обучающихся и получения ими опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций.

Задачи практики:

- углубление знаний по анализу внутренней и внешней среды компании;
- приобретение практических навыков по сбору и обработке информации, использованию современных средств обработки информации;
- формирование способностей, необходимых для организации маркетинговых исследований;
- овладение навыками по структурированию задач и определению стратегий достижения поставленной цели в области сервиса жилищно-коммунальной сферы;
- знакомство с тенденциями международного и российского рынка услуг в сфере сервиса;
- привить навыки обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности;
- комплексное формирование профессиональных компетенций;
- развитие способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- использование методов научного прогнозирования спроса сервисных услуг на долгосрочный период и мониторинга рынка услуг;

- умение использовать способы, средства, критерии для реализации информационных технологий в сервисной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии сервисного предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; основные категории, элементами и принципами самоорганизации, саморазвития; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Уметь:

применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовывать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов организовать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; применять полученные знания в различных сферах деятельности, разрабатывать и применять инновации; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в

сервисной деятельности; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологии в процесс предоставления услуг; применять знания и принципы самоорганизации, саморазвития на практике.

Владеть:

способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы; знаниями в различных сферах деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг; знания и принципами самоорганизации, саморазвития.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.01(П).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Маркетинг в сервисе

Ознакомительная практика

Сервисная деятельность

Сервисология

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Проектирование услуг на предприятиях сервиса

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 4 (з.е.)

Продолжительность – 144 ч

Тип практики: производственная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1.

Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения

Раздел 2.

Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета)

Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности

Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг

Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет 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. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

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

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 и утверждается

директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-3.3: Использует методы принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий

ПК-2.3: Участвует в организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

ПК-1.1: Владеет особенностями рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

ПК-1.2: Участвует в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса

ПК-1.3: Применяет методы использования типовых технологических процессов

УК-6.3: Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

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

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
2. Сервисная деятельность и потребности человека.
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
4. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
5. Виды сервисной деятельности.
6. Информационный сервис и Интернет-экономика.
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.

Кроме ознакомления с перечисленными вопросами, студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики. Целью задания является развитие самостоятельности студента, расширение его кругозора как специалиста.

5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности,

полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении 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, 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» (от 81 % до 100 %) 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» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) 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» (от 41% до 60 %) 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 положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице.

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	ДГТУ, Каф. "СТиИГ"; сост. Т.Г. Зайнуллин	Сервисная логистика: метод. Указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniy
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Кнорус, 2013	
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizatsii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			
Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2017			

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

Перечень информационного обеспечения практики:
Перечень программного обеспечения
Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus
Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus
Перечень информационных справочных систем
Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:<http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (сервисной) практики для
студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (научно-исследовательской
работы) практики для студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по прохождению производственной (научно-исследовательской работы) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	5
4. Формы отчетности по практике.....	6
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	7
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	7
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	7
5.3 Шкалы оценивания	8
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	9
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	10
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	11
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	12
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	12

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОС3++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию необходимых компетенций обучающихся.

Целью научно-исследовательской работы является закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе изучения опыта работы одного из предприятий, закрепленного в качестве базы практики, расширение технологического и производственного кругозора, приобретение навыков научно-исследовательской деятельности, развитие творческого потенциала.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
- закономерности формирования клиентурных отношений;
- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
- государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, - правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;

- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
- основные понятия в области проектирования процессов сервиса;
- общий цикл формирования услуг предприятия сервиса;
- взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.

Уметь:

- выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
- выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
- найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
- использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности;
- обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.

Владеть:

- анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
- анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
- оценивать соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- навыки работы с использованием основных информационных технологий.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.02(П).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Современные системы управления сервисом транспортных средств

Теория и модели организации автосервиса

Экономический анализ деятельности предприятий сервиса

Инновационные технологии в сервисной деятельности

Корпоративная культура и управление персоналом

Системный анализ в сервисе

Управление потребительским поведением

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Выполнение выпускной квалификационной работы

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 22 (з.е.)

Продолжительность – 792 ч

Тип практики: производственная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документации, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1.

Постановка задачи, выбор предмета и объекта исследования

Предварительное ознакомление с информацией

Формулировка темы и составление рабочего плана

Методология теоретических исследований

Виды экспериментальных исследований

Этапы экспериментальных исследований

Создание и обработка информации

Планирование эксперимента

Анализ средств эксперимента
Обоснование способов измерений
Обработка результатов экспериментальных исследований
Анализ результатов теоретических исследований
Анализ результатов экспериментальных исследований
Правовая защита научных исследований
Патентные права
Объекты патентных прав
Заявка на выдачу патента на изобретение
Основы экономической целесообразности научных исследований
Оценка патентоспособности результатов исследований
Патентование результатов научных исследований
Оформление сопроводительных документов заявки на объект исследования
Оформление результатов научных исследований
Подготовка к научному докладу
Подготовка электронной презентации
Заключение. Оформление зачета
Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет 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. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

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

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 и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-4.1: Осуществляет поиск, сбор, анализ и синтез научной информации в сфере профессиональной деятельности

ПК-4.2: Производит выбор научных концепций и методов исследования и моделирования

ПК-4.3: Проводит анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных

терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

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

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Эмпирические методы научного познания (наблюдение, эксперимент).
2. Структура и функции научной теории.
3. Теоретические методы исследования: идеализация, абстрагирование, выдвижение гипотез.
4. Виды научного объяснения.
5. Понимание как интерпретация событий. Связь объяснения и понимания.
6. Творчество. Особенности творческого процесса.
7. Память в творческом процессе. Виды памяти.
8. Роль воображения в научном творчестве.
9. Мышление и интеллект.
10. Проблема истины в современной методологии науки
11. Субъективно-оценочный компонент истины в науках об обществе и человеке.
12. Научная рациональность.
13. Идеалы и нормы научного исследования.
14. Социокультурная детерминация научного познания.
15. Виды критериев научности.
16. Проблема единства научного знания.
17. Интерактивные и редукционные процессы в науке.
18. Основы методологии системных исследований
19. Методология социальных и гуманитарных исследований
20. Особенности предметной области социально-гуманитарных исследований.
21. Наука как социо-культурный институт.
22. Миссия и цель науки в цивилизации, культуре, интеллектуальной культуре.
23. Научное сообщество, научные коммуникации, роль науки в изменениях общества.
24. Наука и идеология.
25. Понятие научной школы, парадигмы, нормальной науки, научной

революции.

Кроме ознакомления с перечисленными вопросами, студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики. Целью задания является развитие самостоятельности студента, расширение его кругозора как специалиста.

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

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении 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, 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» (от 81 % до 100 %) 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» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) 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» (от 41% до 60 %) 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 положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту,

который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице.

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О	Методология научного исследования	2018	https://e.lanbook.com/book/103146
Л1.2	Пещеров Г. И., Слоботчиков О. Н.	Методология научного исследования: Учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 201	http://www.iprbookshop.ru/77633.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Астанина С. Ю., Шестак Н. В., Чмыхова Е. В.	Научно-исследовательская работа студентов (современные требования, проблемы и их решения): Монография	Москва: Современная гуманитарная академия, 2012	http://www.iprbookshop.ru/16934.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете:	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

		метод. указания		
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			
Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2017			

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

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER

EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (научно-исследовательской
работы) практики для студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (педагогической) практики для
студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по прохождению производственной (педагогической) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	5
4. Формы отчетности по практике.....	6
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	7
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	7
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	7
5.3 Шкалы оценивания	8
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	9
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	9
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	10
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	11
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	11

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОС3++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию необходимых компетенций обучающихся.

Целью практики является – преподавание экономических дисциплин в образовательных организациях высшего образования, дополнительного профессионального образования, профессиональных образовательных организациях; разработка учебно-методических материалов.

Основными задачами педагогической практики обучающихся являются:

- приобретение студентом магистратуры навыков педагога-исследователя, владеющего современным инструментарием науки для поиска и интерпретации информации с целью её использования в педагогической деятельности;
- подготовка студента магистратуры к выполнению функций преподавателя-ассистента при проведении лекций, практических занятий, семинаров для развития педагогического мастерства, умений и навыков самостоятельного ведения учебно-
 - воспитательной и преподавательской работы;
 - создание условий для достижения профессиональной компетентности в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта к уровню подготовки студента;
 - изучение опыта преподавания дисциплин ведущими преподавателями
 - проверка степени готовности к самостоятельной педагогической деятельности;
 - развитие культуры общения как важнейшего условия успешного решения задач будущей профессиональной и педагогической деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- современные методы и методики преподавания экономических дисциплин в высших учебных заведениях;
- основные инструменты проведения аудиторной работы;
- основные требования при разработке методического обеспечения для преподавания экономических дисциплин в высших учебных заведениях;

- систему управления высшим учебным заведением;
- структуру и содержание нормативных документов образовательной деятельности;
- организацию, содержание и планирование основных форм учебной работы;

Уметь:

- применять современные методы и методики преподавания экономических дисциплин в высших учебных заведениях;
- разрабатывать методическое обеспечение для преподавания экономических дисциплин в высших учебных заведениях;
- применять теоретические знания по экономическим и управленческим дисциплинам, полученным в процессе обучения;

Владеть:

- навыками общения с учебной группой и методами поддержания дисциплины во время проведения учебных занятий;
- навыками обоснованного отбора учебного материала и организации учебного занятия;
- навыками выбора и использования современных форм и методов обучения;
- навыками использования современных информационных средств обучения;
- навыками самоанализа в процессе подготовки и проведения учебных занятий с целью формирования профессиональной педагогической компетенции и обеспечения качества подготовки студентов.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.03(П).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Методология научного исследования

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Педагогика высшей школы

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: производственная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1.

Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения

Раздел 2.

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета)

Организация профессионального обучения, повышения квалификации на предприятиях сферы сервиса. Организация проведения занятий лекционного и семинарского типа по учебным курсам, дисциплинам (модулям) сервиса по программам бакалавриата, дополнительным профессиональным программам

Методы разработки учебных курсов, дисциплин или проведения отдельных видов учебных занятий по программам бакалавриата или ДПП

Разработка учебно-методического обеспечения для реализации учебных курсов, дисциплин или отдельных видов учебных занятий

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет 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. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

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

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 и утверждается

директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

УК-4.1: Применяет теоретические основы коммутационных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия

УК-4.3: Владеет коммуникативными технологиями для адекватного представления результатов научных исследований в процессе академического и профессионального взаимодействия

ПК-4.2: Производит выбор научных концепций и методов исследования и моделирования

ПК-4.3: Проводит анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание,

лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

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

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите

отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

- Характеристика специфики учебно-воспитательной работы на кафедре;
- Что входит в должностные обязанности преподавателя кафедры?
- Анализ лекций по профильной дисциплине, которые посетил аспирант
- Какие педагогические технологии, используются в обучении на кафедре?
- Характеристика психолого-педагогических аспектов учебной и воспитательной деятельности (взаимоотношения педагога и учащихся, микроклимат в коллективе, особенности творческой деятельности учащихся).
- Оценка уровня знаний, умений и навыков учащихся по профильной дисциплине кафедры. Критерии оценки.
- Содержание воспитательной работы куратора группы.

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

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении 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, 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» (от 81 % до 100 %) 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» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) 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» (от 41% до 60 %) 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 положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице.

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л1.1	Афонин И. Д., Афонин А. И.	Психология и педагогика высшей школы: Учебник	Москва: Русайнс, 2016	http://www .iprbooksh op.ru/61648.html
Л1.2	Таранова Т. Н., Гречкина А. А.	Общая педагогика: Учебное пособие	Ставрополь: Северо- Кавказский федеральный университет, 2017	http://www .iprbooksh op.ru/69413.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Марусева И. В.	Современная педагогика (с элементами педагогической психологии): Учебное пособие для вузов	Саратов: Вузовское образование, 201	http://www .iprbooksh op.ru/39001.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb. donstu.ru/c ontent/ruko vodstvo- dlya- prepodavat eley- po- organizacii -i- planirovani yu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Околелов О.П. Педагогика высшей школы. Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2017			
Э2	Околелов О.П. Педагогика высшей школы. Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2019			

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

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения

практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (педагогической) практики для
студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (организационно-
управленческой) практики для студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по прохождению производственной (организационно-управленческой) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	5
4. Формы отчетности по практике.....	6
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	7
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	7
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	7
5.3 Шкалы оценивания	8
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	9
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	9
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	10
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	11
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	12

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию необходимых компетенций обучающихся.

Целью практики является закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение практических навыков по исследованию сервисного объекта, изучение его организационно-управленческих аспектов для формирования компетенций по организационно-управленческой и аналитической деятельности, опыта самостоятельной профессиональной деятельности в зависимости от выбора профиля подготовки, а также освоения передового опыта.

Основными задачами организационно-управленческой практики обучающихся являются:

- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранного направления;
- применение научных методов познания в профессиональной деятельности;
- интегрирование знаний, полученных в рамках разных дисциплин, использование их для решения аналитических и управленческих задач в новых незнакомых условиях;
- проведение анализа сервисного объекта – базы производственной (организационно-управленческой) практики, изучение его организационно-управленческих аспектов и использование его результатов для достижения решения задач исследования;
- развитие творческого подхода к решению новых проблем и ситуаций;
- проведение информационно-аналитической и информационно-библиографической работы с привлечением современных информационных технологий;
- сбор практического материала для написания экспериментальной выпускной квалификационной работы.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- основные положения методологии научного исследования и уметь применить их при решении поставленной управленческой задачи;

- принципы построения и организации системы управления предприятием в условиях неопределенности;

Уметь:

- планировать исследование состояния объекта;
- использовать современные методы сбора, анализа и обработки научной информации;
- осуществлять поиск литературы и другие источники информации, в соответствии с поставленной исследовательской задачей;
- разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию;
- разрабатывать планы организации и управлять бизнес-процессам - организовывать исследование и анализ экономической информации с выходом на практические результаты, имеющие реальный экономический эффект;

Владеть:

- специализированным терминологическим аппаратом и современным аналитическим инструментарием управленческой деятельности;
- современными инструментальными средствами, позволяющими реализовывать разработанные аналитические решения;
- навыками разработки аналитических решений в области управления;
- навыками анализа новых теоретических разработок в области управления;
- навыки анализа внутренней и внешней среды, а также оценки риска.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.04(П).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Методология научного исследования

Научно-исследовательская работа

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Преддипломная практика

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 6 (з.е.) Продолжительность – 216 ч

Тип практики: производственная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1.

Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения

Раздел 2.

Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета)

Особенности руководства и организации командной работы сервисного предприятия

Особенности организации проектной деятельности в сфере сервиса

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет 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. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналов или сборниках научных конференций.

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

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 и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-1.1: Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий

ПК-1.2: Осуществляет управление интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции внедрение решений, направленных на обеспечение ее эффективной эксплуатации

ПК-1.3: Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения

ПК-1.4: Осуществляет руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции с использованием современных информационных и инновационных технологий

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-

характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

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

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

- 1 Дать характеристику деятельности предприятия
- 2 Дать характеристику организационной структуры предприятия
- 3 Дать характеристику комплексу основных и дополнительных услуг, предлагаемых предприятием
- 4 Дать характеристику финансовых отношений организации (предприятия) с бюджетом
- 5 Провести анализ конкурентного окружения организации
- 6 Провести анализ системы управления персоналом
- 7 Дать оценку эффективности управленческой деятельности
- 8 Дать характеристику форм и содержания финансовой отчетности
- 9 Провести анализ финансовых результатов
- 10 Провести анализ финансового состояния предприятия

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

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении 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, 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» (от 81 % до 100 %) 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» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) 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» (от 41% до 60 %) 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 положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице.

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л1.1	Егоршин А. П.	Эффективный менеджмент организации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znani.um.com/go.php?id=1003323
Л1.2	Островская В. Н., Воронцова Г. В., Момотова О. Н., Костюкова Е. И., Костюков К. И., Капустина Е. И.	Управление проектами	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	https://e.lanbook.com/book/103076
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Тихомирова О. Г., Варламов Б. А.	Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 201	http://znani.um.com/go.php?id=509210
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavat-eley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Пустынникова Е. В. Методология научного исследования: Учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018			
Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2017			

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

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:<http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (организационно-
управленческой) практики для студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (преддипломной) практики для
студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по прохождению производственной (преддипломной) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	5
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	8
5.3 Шкалы оценивания	9
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	10
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	10
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	11
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	12
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	13

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОС3++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию необходимых компетенций обучающихся.

Целями преддипломной практики являются:

систематизация, расширение и закрепление теоретических знаний, практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности, полученных при изучении дисциплин базовой и вариативной части;

формирование у обучающихся навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на предприятиях сервисной направленности и в высших учебных заведениях, овладение методами исследования, соответствующими выбранной программе;

формирование комплексного представления о специфике сервисной деятельности работника актуального рынка труда, развитие личности будущего сервисного работника, специализирующегося в области предоставления работ, товаров и услуг.

Основными задачами преддипломной практики обучающихся являются:

- приобретение опыта в исследовании актуальных научных проблем в области сервисной парадигмы экономики;
- овладение современной методологией научно-практического исследования в области сервисных аспектов актуальной экономической проблематики;
- приобретение навыков организации и выполнения сервисных исследований в соответствии с современной методологией потребительской науки;
- ознакомление со всеми этапами научно-исследовательской и практико-ориентированной работы в сервисной парадигме;
- изучение и использование современных методов сбора, анализа, и обработки научной и практико- оптимизирующей информации;
- анализ накопленного материала, использование современных методов сервисных исследований, их совершенствование и создание новых методов влияния на потребителей;
- формулирование выводов по итогам сервисных исследований, оформление результатов работы;
- подготовка отчетов и научных публикаций;

- овладение методами презентации полученных результатов исследования и предложений по их практическому применению с использованием современных информационных технологий;
- сбор и систематизация необходимых материалов для написания выпускной квалификационной работы.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- основные результаты новейших исследований в парадигме сервисного аспекта современной экономики;
- современные инструменты исследований в сервистике;
- современные методы и инструменты качественного и количественного анализа в сервисном секторе экономики;
- основные методы и модели тактического и стратегического управления в организациях сферы обслуживания;
- особенности технологий принятия управленческих решений в организациях сферы обслуживания;
- формы организации производственной деятельности в организациях сферы обслуживания;
- принципы и методы организации научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания;

Уметь:

- выявлять перспективные направления применительно научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания, обосновывать актуальность, теоретическую практическую значимость
- исследуемой проблемы, формулировать сервисные гипотезы,
- проводить эмпирические прикладные исследования;
- обрабатывать эмпирические экспериментальные данные;
- самостоятельно планировать и проводить научные исследования,
- требующие широкого образования в области сервисной деятельности;
- формулировать задачи, возникающие в ходе научно-исследовательской деятельности в области сервисной деятельности;
- выбирать необходимые методы решения исходя из задач конкретного исследования в области сервисной деятельности;
- анализировать и интерпретировать полученные результаты в области сервисной деятельности;
- проводить библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий в области сервисной деятельности;
- представлять итоги проделанной работы, полученные в результате прохождения практики, в виде рефератов (обзор литературы), статей, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением

- современных средств редактирования и печати в области сервисной деятельности;

Владеть:

– методологией и методикой проведения научных исследований в области сервисной деятельности;

– навыками самостоятельной научной и исследовательской работы в области сервисной деятельности;

– современными технологиями научных исследований в области сервисной деятельности;

– информационными технологиями анализа данных научных исследований в области сервисной деятельности;

– методами презентации научных результатов на научных семинарах и конференциях с привлечением современных технических средств в области сервисной деятельности.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.04(П).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Современные системы управления сервисом транспортных средств

Теория и модели организации автосервиса

Экономический анализ деятельности предприятий сервиса

Инновационные технологии в сервисной деятельности

Корпоративная культура и управление персоналом

Системный анализ в сервисе

Управление потребительским поведением

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Выполнение выпускной квалификационной работы

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 6 (з.е.) Продолжительность – 216 ч

Тип практики: производственная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1.

Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения

Раздел 2.

Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета)

Рекомендации по оптимизации процессов предоставления услуг

Организация процесса капитального ремонта сервисного объекта

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет 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. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналов или сборниках научных конференций.

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

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 и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и

дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической

литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

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

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

- 1 Расскажите о работе на предприятии.
- 2 В каком качестве Вы проходили практику на предприятии: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?
- 3 Как было организовано Ваше рабочее место?
- 4 Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?
- 5 Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?
- 6 Как происходило взаимодействие с командой – в случае групповой работы над проектом?
- 7 Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?
- 8 Какие знания и навыки, полученные в университете (на каких курсах, дисциплинах) были наиболее Вам полезны при прохождении практики?
- 9 Каких знаний и навыков Вам было недостаточно при выполнении работы?
- 10 Какие новые знания и навыки Вы получили в рамках прохождения практики?
- 11 Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний и навыков и т.д.?
- 12 Планируете ли Вы дальнейшее трудоустройство (продолжение работы) на данном предприятии?
- 13 Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.

Кроме ознакомления с перечисленными вопросами, студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики. Целью задания является развитие самостоятельности студента, расширение его кругозора как специалиста.

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

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении 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, 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» (от 81 % до 100 %) 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» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) 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» (от 41% до 60 %) 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 положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице.

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Виговская М. Е.	Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75205.html
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Гурова Т. И., Фомина Т. Т.	Маркетинг в сервисе: Учебное пособие	Москва: Московский городской педагогический университет, 201	http://www.iprbookshop.ru/26518.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-organizatsii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			
Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017			

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

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus
Перечень информационных справочных систем
Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим
доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению производственной (преддипломной) практики для
студентов направления подготовки

43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств