

# ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА



## ПРОГРАММА **Б2.О.02.01 (П) Сервисная практика**

**Направление подготовки (код, наименование)** 43.03.01 Сервис

**Направленность (профиль)** Сервис электронной техники

**Квалификация (степень):** бакалавр

**Форма обучения:** очная, очно-заочная, заочная

**Институт:** институт математики, естествознания и техники

**Кафедра:** физики, радиотехники и электроники

Формы обучения	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	4	5	5
Семестр / триместр	7	D(13)	9
Форма отчетности	зачет с оценкой – 0,2	зачет с оценкой – 0,2	зачет с оценкой – 0,2
Контактная работа	2,2	0,8	0,8
Самостоятельная работа	429,8	431,2	431,2

**Всего часов:** 432

**Трудоемкость:** 12 зачетных единиц

Разработчик(и) программы:

доцент, кандидат технических наук Фортунова Н.А.

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**1.1. Вид практики (в соответствии с ФГОС ВО):** производственная

**1.2. Тип практики:** сервисная

**1.3. Цель практики:** формирование и развитие универсальных и общепрофессиональных компетенций на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС ВО 43.03.01 Сервис (профиль Сервис электронной техники).

**1.4. Задачи практики:**

- ознакомление со структурой организации, содержанием работы и взаимосвязями всех ее подразделений,
- научиться работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- научиться осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью,
- обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

**1.5. Способы проведения практики:** стационарная, выездная

**1.6. Формы проведения практики:** непрерывная.

**1.7. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соответствующих с планируемыми результатами освоения образовательной программы.**

В результате прохождения практики у обучающихся формируются следующие компетенции:

- универсальные УК-3,
- общепрофессиональные ОПК-2, ОПК-3

### Планируемые результаты прохождения практики

Код формируемой компетенции по ОПОП ВО	Знать	Уметь	Владеть
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/ взаимодействует	- определять свою роль в команде; - устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.); - оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	- навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	- цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	- методами контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	- методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	- внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	- способами оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.

### **1.8. Место практики в структуре основной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО):**

Дисциплина Б2.О.02.01(П) Сервисная практика реализуется в рамках Блока 2 «Практика» в обязательной части.

Теоретическую основу сервисной практики составляют такие дисциплины как «Сервисная деятельность», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Инновационные технологии в сервисе», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Психологический практикум».

Для качественного выполнения цели и задач производственной (сервисной) практики у обучающихся перед прохождением практики должны быть сформированы:

- 1) представления о специфике деятельности организации;
- 2) знания о специфике организационно-управленческой деятельности организации;
- 3) умения устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.);
- 4) навыки использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.

### **1.9. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо академических или астрономических часах:**

Объем практики –12 зачетных единиц.

Продолжительность практики –8 недель.

### **1.10. Объем контактной работы в часах и её продолжительность в неделях:**

Объем контактной работы –2,2 часа.

Продолжительность контактной работы – 8 недель.

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 2.1. Содержание заданий, раскрывающих основные виды деятельности обучающихся во время прохождения практики:

№	Наименование темы	№ недели
1.	Установочная конференция.	
2.	Вводный инструктаж по месту проведения сервисной практики.	1
3.	Знакомство с организационной, производственной структурой предприятия сервиса; с системой лицензирования предприятия сервиса.	1-2
4.	Организация работы на предприятии сервисного обслуживания. Процессы оказания услуг. Анализ ассортимента оказываемых услуг и работ	2
5	Оборудование, виды работ по индивидуальному обслуживанию потребителя на предприятии сервиса. Заполнение дневника практики.	3
6	Знакомство с организацией технологического процесса оказания услуг. Организация технической подготовки производства, стадий проектирования материальных объектов  Заполнение дневника практики.	4
7	Организация конструкторско-технологической подготовки производства.  Анализ уровня использования информационных технологий на предприятиях сферы сервиса Заполнение дневника практики.	5
8	Организационно-экономическая подготовка производства. Проектирование процессов производства услуг и обслуживания потребителя	6
9	Анализ основных технико-экономических показателей работы предприятий предприятия сервиса. Проведение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Разработка практических рекомендаций. Заполнение дневника практики.	7
10	Подготовка отчета о выполнении производственно (сервисной) практики.	8
11	Защита отчета, выставление дифференцированного зачета.	8

## III. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

### 3.1. Формы отчетности по итогам практики:

1. Заполненный и заверенный подписями и печатью рабочий график производственной практики.
2. Дневник практики.
3. Письменный отчет обучающегося.
4. Характеристика обучающегося.
5. Отчет о выполнении заданий.

Отчетная документация по сервисной практике составляется каждым студентом индивидуально и состоит из дневника практики и отчета, включающего материалы по вы-

полненному индивидуальному заданию. Отчет оформляется на протяжении всей практики в соответствии с выполняемыми заданиями. Оформление отчета производится в течение всего срока практики по мере выполнения плана прохождения практики. Полностью оформленный отчет сдается на проверку руководителю практики. Критерии оценивания защиты отчета по практике:

- соответствие содержания отчета заданию на практику;
- соответствие содержания отчета цели и задачам практики;
- постановка проблемы, теоретическое обоснование и объяснение её содержания;
- логичность и последовательность изложения материала;
- объем исследованной литературы, Интернет-ресурсов, справочной и энциклопедической литературы;
- наличие и обоснованность выводов;
- правильность оформления (соответствие стандарту, структурная упорядоченность, ссылки, цитаты, таблицы и т.д.);
- соблюдение объема, шрифтов, интервалов (соответствие оформлению заявленным требованиям к оформлению отчета);
- отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок.

Правильность составления отчетов проверяется руководителями практики. Дневники и отчеты подписываются студентами и руководителями практики.

#### **IV. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ**

##### **4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>№ №</b>	<b>Код контролируемой компетенции (или ее части) и ее формулировка</b>	<b>Контролируемые разделы (этапы) практики</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
<b>1</b>	<b>З(УК-3)</b> - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	подготовитель- ный	тест
<b>2</b>	<b>У (УК-3)</b> - определять свою роль в команде; - устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.); - оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата;	подготовитель- ный	тест
<b>3</b>	<b>В(УК-3)</b> - навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды;	Ознакомитель- ный, основной	тест

4	3 (ОПК-2) - цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	основной	Дневник по практике, отчет по практике
5	У (ОПК-2) - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.	основной, результативно-аналитический этап	Дневник по практике, отчет по практике
6	В (ОПК-2) - методами контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.	основной	Дневник по практике, отчет по практике
7	3 (ОПК-3) - методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	основной	тест
8	У (ОПК-3) - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	основной	Дневник по практике, отчет по практике
9	В (ОПК-3) - способами оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.	результативно-аналитический этап	Дневник по практике, отчет по практике

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

Результаты (освоенные компетенции)	Контролируемые разделы (этапы) практики	Основные показатели оценки результата	Критерии оценивания компетенций
УК-3	подготовительный, ознакомительный, основной	Оформление отчётной документации, необходимой для аттестации, в соответствии с положением о практике	Полнота, системность, прочность и обобщенность знаний оценивается на основе анализа отчета практики.
ОПК-2	основной, результативно-аналитический этап	Оформление отчётной документации, необходимой для аттестации, в соответствии с положением о практике	Полнота, системность, прочность и обобщенность знаний оценивается на основе анализа дневника практики и входе собеседования со студентами по результатам отчета.
ОПК-3	Основной, резуль-	Оформление от-	Степень самостоятельно-

	тативно-аналитический этап	чётной документации, необходимой для аттестации, в соответствии с положением о практике	сти выполнения действия (умения), осознанность выполнения действия (умения), способность выполнения действия (умения) в незнакомой ситуации
--	----------------------------	---	---

### Описание шкалы оценивания

«Зачтено (с оценкой «отлично»)» - обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет о практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

«Зачтено (с оценкой «хорошо»)» - обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет инструментарием методики в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.

«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)» - обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.

«Не зачтено» - обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

### 4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### 1. К эффектам межличностного восприятия относятся:

- а) эффект новизны и первичности;
- б) эффект ссылки на себя;
- в) эффект «гомогенности»;
- г) эффект очевидца.

#### 2. Общение – это...

- а) наука, изучающая психологические явления и процессы, обусловленные принадлежностью человека к конкретным общностям;

- б) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности;
- в) система социальных условий, определяющих психологическое развитие человека;
- г) общественные отношения, в которые индивид вступает в своей деятельности.

**3. Для переубеждения клиента предпочтительнее:**

- а) начинать с противоречий;
- б) начинать с тех моментов, в которых согласны с клиентом;
- в) быть откровенным;
- г) проверить степень понимания.

**4. Установите соответствие между речевыми формулировками и эго-состоянием**

1) «критический родитель»	А) «успокойся», «Я могу вас понять», «лучше не делать этого», «будь осторожен»
2) «свободный ребенок»	Б) «прекрасно!», «так тебе и надо», «замечательно», «я бы очень хотел»
	В) возможно, вероятно, по моему мнению, я предполагаю
	Г) «ты должен», «ты не должен», «как ты можешь!», «я не позволю так обращаться со мной!»

**5. Установите соответствие между основными функциями общения и их характеристиками.**

1) прагматическая	А) реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю речь
2) формирующая	Б) реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
3) подтверждающая	В) проявляется в процессе формирования и развития человека
4) организация и поддержание межличностных отношений	Г) реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя
5) внутриличностная	Д) Осуществляется на разных уровнях – от интимно-личностных до деловых

**6. Установите соответствие между основными типами коммуникативных барьеров и их причинами.**

1) барьеры понимания;	А) неприязнь, недоверие к собеседнику;
-----------------------	--



2) барьеры социально-культурного различия;	Б) фонематические, семантические, стилистические, логические
3) барьеры отношения	В) социальные, политические, религиозные, профессиональные различия

#### 7. Установите соответствие

1. Экстралингвистика	А) Жесты, мимика, пантомимика (поза и походка), визуальный контакт (направление и продолжительность взгляда)
2. Проксемика	Б) Рукопожатия, похлопывания, поцелуи.
3. Просодика	В) Дистанция между партнерами, ориентация партнеров относительно друг друга.
4. Такес(т)ика	Г) Тембр голоса, высота голоса, темп речи, громкость, интонации.
5. Кинес(т)ика	Д) Вздохи, смех, кашель, плач.

#### 8. Какие функции выполняет оперативно-производственное планирование?

- А) установление производственных заданий различным структурным подразделениям; разработка планов запуска-выпуска продукции
- Б) оперативный контроль, учет и регулирование выполнения плана
- В) подготовка цехов и структурных подразделений к выполнению плановых заданий
- Г) разработка нормативов запуска-выпуска продукции; расчет минимально допустимой прибыли.

#### 9. Какой из методов считается наиболее эффективным способом планирования прибыли?

- А) расчет амортизационных отчислений линейным способом на минимальный срок
- Б) определение точки безубыточности
- В) бюджетирование и контроллинг
- Г) пофакторный

#### 10. Самым сложным методом прогнозирования и планирования считается:

- А) моделирование с использованием метода сценариев
- Б) экстраполяция
- В) интерполяция
- Г) пофакторный анализ

#### 11. Изучение рынка сырья и материалов в процессе планирования материально-технического обеспечения предполагает:

- 1) систематический сбор, обработку, анализ и оценку информации о потенциальных поставщиках, ассортименте материальных ресурсов, о новых технологиях изготовления потребных материалов, ценах на сырье, материалы, топливо, полуфабрикаты;
- 2) прогнозирование тенденций на перспективный период изменения основных параметров рынка: цен; объемов производства материалов, сырья, энергии, появления новых ресурсов, поставщиков; возможностей импорта ресурсов;
- 3) выработку на этой основе эффективной политики закупок, позволяющей оптимизировать затраты предприятия на приобретение сырья и материалов;
- 4) все перечисленное.

**12. Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются:**

- а) статистические методы;
- б) цикл Деминга;
- в) система Шинго;
- г) benchmarking.

**13. Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2005 является (выберите неверный тезис):**

- а) обеспокоенность состоянием окружающей среды;
- б) требование клиентов;
- в) перспектива роста конкурентоспособности компании.

**14. Основным нормативным документом для подтверждения соответствия продукции в настоящее время в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» является:**

- а) ГОСТ;
- б) технический регламент;
- в) СанПин.

**15. Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:**

- а) в фазе отбраковки;
- б) в фазе контроля качества;
- в) в фазе управления качеством.

**4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по ознакомительной практике, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

К контролю текущей успеваемости относится проверка знаний, умений и сформированных компетенций обучающихся при собеседовании по результатам выполнения заданий отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации с методистом от образовательной организации.

Промежуточная аттестация по производственной (сервисной) практике осуществляется в форме зачета с оценкой. Для получения зачета обучающийся представляет отчет, который выполняется по результатам прохождения практики с учетом (анализом) результатов проведенных работ и отзыва руководителя практики (см.: Раздел III «Положения о порядке проведения практики»).

Дифференцированный зачет проводится после завершения прохождения практики в объеме программы практики. Результаты аттестации практики фиксируются в зачетно-экзаменационных ведомостях. Получение обучающимся неудовлетворительной оценки за аттестацию является академической задолженностью. Ликвидация академической задолженности по практике осуществляется путем ее повторной промежуточной аттестации по специально разработанному графику.

## **V. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ**

### **5.1. Этапы практики:**

Подготовительный, ознакомительный, основной, результативно-аналитический этап.

### **5.2. Базы практики:**

Производственная практика проходит на базе организаций, направленность деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся: АО «Энергия», ООО фирма «Полюс», сервис центр «Все для оргтехники», ООО «АйТИ-Нэт», Елецкий межрегиональный центр технической эксплуатации телекоммуникаций Липецкого филиала ПАО «Ростелеком» и другие базы практик.

### **5.3. Особенности организации практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

При выборе базы практики для лиц с ОВЗ и инвалидов учитывается не только возможность решения студентом (-ами) задач практики, но и его (их) ограниченные возможности здоровья. Порядок организации практики регламентирован соответствующим локальным актом.

## **VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ<sup>1</sup>**

### **6.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

#### ***Основная литература***

1. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2016. – 164 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
  2. Нуруллина, Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса : учебное пособие / Г.Н. Нуруллина, В.И. Богданова ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 89 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560993> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-1972-1. – Текст : электронный.
  3. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. – 122 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр.: с. 100-103. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст : электронный.
-

### **Дополнительная литература**

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487 - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> (дата обращения 01.09.2020).

### **Интернет-ресурсы**

№ пп	Ссылка на информационный ре- сурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университет- ский компьютер. В дальнейшем индиви- дуальный неограни- ченный доступ из лю- бой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://edu.ru/">http://edu.ru/</a>	<b>Российское образование: Федеральный портал. Включает</b> ссылки на порталы и сайты образовательных учрежде- ний; государственные обра- зовательные стандарты; нор- мативные документы; ката- лог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ

**6.2. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практи-  
ки, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных  
систем (при необходимости)**  
не предусмотрен

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Материально-техническая база организации, в которой проводится производствен-  
ная практика, помещения соответствуют действующим санитарным и противопожарным  
нормам, а также требованиям технической безопасности при проведении производствен-  
ных работ.