

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»  
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,  
строительства и транспорта

\_\_\_\_\_ П.В. Монастырев  
« 15 » \_\_\_\_\_ февраля \_\_\_\_\_ 20 24 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

***Б2.О.01.01(У) Ознакомительная практика***

(шифр и наименование практики в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

***43.03.01 Сервис***

(шифр и наименование)

Профиль

***Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте***

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: \_\_\_\_\_ ***очная*** \_\_\_\_\_

Кафедра: \_\_\_\_\_ ***Техника и технологии автомобильного транспорта*** \_\_\_\_\_

(наименование кафедры)

Составитель:

\_\_\_\_\_ ***к.т.н., ст. преподаватель*** \_\_\_\_\_

степень, должность

\_\_\_\_\_ ***Н.Ю. Залукаева*** \_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_ ***Н.Ю. Залукаева*** \_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ ***А.В. Милованов*** \_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_ ***А.В. Милованов*** \_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель прохождения практики – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Практика входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 - Результаты обучения по практике

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по практике
<b>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>	
ИД-4 (ОПК-4) Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия	Знает критерии оценки результативности деятельности предприятия
	Умеет оценивать результаты деятельности сервисного предприятия
ИД-5 (ОПК-4) Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия	Знает этапы жизненного цикла услуг сервисного предприятия
	Умеет анализировать услуги сервисного предприятия и оценивать принадлежность его к конкретному этапу жизненного цикла.

Результаты обучения по практике достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

## 2. ВИД, ТИП, ОБЪЁМ ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЁ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: учебная

Тип практики: Ознакомительная практика

Способ проведения практики: стационарная; выездная.

Форма проведения практики: дискретно.

Объем практики составляет 6 зачетных единиц, продолжительность - 216 часов.

Ниже приведено распределение общего объема практики (в академических часах в соответствии с утвержденным учебным планом).

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	2 семестр
<b><i>Контактная работа</i></b>	<b>37</b>
консультации	36
промежуточная аттестация	1
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>179</b>
<b><i>Всего</i></b>	<b>216</b>

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

В ходе практики обучающиеся должны:

- пройти инструктаж и соблюдать правила техники безопасности, пожарной безопасности и охраны труда;
- ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка организации, на базе которой обучающийся проходит практику;
- изучить оргструктуру предприятия, технологию оказания сервисной услуги на предприятии
- провести измерения...
- приобрести опыт анализа жизненного цикла сервисной услуги.

Каждый обучающийся получает также индивидуальное задание, связанное с

- изучением критериев результативности деятельности сервисного предприятия
- систематизацией и обобщением сведений о деятельности предприятия на различных этапах жизненного цикла сервисной услуги

#### 4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

##### 4.1 Учебная литература

1. Сервис на транспорте: учебное пособие для вузов / В. М. Николашин, Н. А. Зудилин, А. С. Сеницына [и др.]; под ред. В. М. Николашина. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2006. - 272 с.
2. Грибов В.Д. Экономика предприятия сервиса: учебное пособие для вузов / В. Д. Грибов, А. Л. Леонов. - 3-е изд., перераб. - М.: Кнорус, 2011. - 280 с. - ISBN 978-5-406-00907-9
3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская; под общ. ред. Ю. М. Краковского. - 3-е изд., испр. и доп. - Ростов-н/Д: Феникс, 2010. - 254 с. - (Туризм и сервис). - ISBN 978-5-222-16545-4.
4. Тетушкин В.А. Сервисная деятельность: современная практика и проблемы качества [Электронный ресурс]: учебное пособие для студ. напр. 43.03.01 / В. А. Тетушкин. - Электрон. дан. (119,0 Мб). - Тамбов: ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2014 Режим доступа к книге: <http://www.tstu.ru/book/elib1/exe/2015/Teytushkin.exe>
5. Сервис и логистика на транспорте : учебное пособие / составители Н. Д. Папшева. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 115 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90913.html>

##### 4.2 Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
- Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
- Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
- База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
- База данных Scopus <https://www.scopus.com>
- Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
- База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
- База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
- База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
- Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
- База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
- Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>
- База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>
- Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
- Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>
- Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

В первый день практики руководитель от образовательной организации проводит собрание, на котором выдает каждому обучающемуся направление на практику, утвержденное задание на практику, дает необходимые разъяснения по организации и проведению практики, оформлению и защите отчета.

Обучающимся необходимо ознакомиться с настоящей программой практики, шаблоном отчета по практике, принять задание на практику к исполнению.

В первый день практики обучающийся обязан своевременно прибыть на место прохождения практики, имея при себе направление на практику, задание на практику, шаблон дневника практики, иные документы, предусмотренные правилами внутреннего распорядка профильной организации.

Обучающийся при прохождении практики обязан:

- пройти необходимые инструктажи (в первый день практики);
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- участвовать в деятельности профильной организации, выполняя все виды работ, предусмотренные программой практики и заданием на практику;
- выполнить индивидуальное задание;
- регулярно вести дневник практики;
- оформить и в установленные сроки представить руководителю практики от образовательной организации отчет по практике установленной формы;
- защитить отчет по практике.

При выполнении индивидуального задания студент обязан:

- собрать информацию об услугах, предоставляемых предприятием;
- изучить этапы жизненного цикла сервисной услуги, предоставляемой предприятием;
- графически показать жизненный цикл сервисной услуги.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для проведения практики используется материально-техническая база в следующем составе.

Наименование специальных помещений для прохождения практики	Оснащенность специальных помещений для прохождения практики	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
Компьютерный класс	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук Оборудование: Компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет»	AutoCAD 2009-2011 / Бессрочная Лицензия №110000006741; Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701.

### Профильные организации

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации
1.	ООО «АВТОПРЕДПРИЯТИЕ №1139»	г. Тамбов, ул. Чичканова, д.17
2.	ООО «Автовокзал-Сервис Плюс»	г. Тамбов, ул. Чичканова, д.2
3.	ОАО "Тамбовский автотранспортный комбинат"	г. Тамбов, ул. Бастионная, д. 1 А
4.	ООО «Эконом»	г. Тамбов, ул. Московская, д. 1А



## 7. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по практике осуществляется в рамках промежуточной аттестации, которая проводится в виде защиты отчета по практике.

Формы промежуточной аттестации по практике приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Формы промежуточной аттестации

Обоз- начение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет с оценкой	2 семестр

Отчет по практике, формируемый обучающимся по итогам прохождения практики, содержит:

- титульный лист;
- задание на практику, включающее рабочий график (план) проведения практики, индивидуальное задание, планируемые результаты практики;
- отзыв руководителя практики от профильной организации о работе обучающегося в период прохождения практики;
- дневник практики;
- аннотированный отчет;

Аннотированный отчет о прохождении практики должен включать краткое описание проделанной работы.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по практике и индикаторами достижения компетенций.

#### ИД-4 (ОПК-4) Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает критерии оценки результативности деятельности предприятия	Зач01
Умеет оценивать результаты деятельности сервисного предприятия	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Какими критериями описывается результативность деятельности предприятия.
2. Описать деятельность предприятия.
3. Вопросы к защите отчета по практике Зач01
4. Охарактеризуйте основные критерии деятельности предприятия на котором проходили практику.
5. Описать сервисную деятельность предприятия.
6. Насколько экономически эффективна деятельность предприятия.

#### ИД-5 (ОПК-4) Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Знает этапы жизненного цикла услуг сервисного предприятия	Зач01
Умеет анализировать услуги сервисного предприятия и оценивать принадлежность его к конкретному этапу жизненного цикла.	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Виды сервисных услуг транспортной организации.
2. Опишите жизненный цикл сервисной услуги предприятия.
3. Графически изобразите жизненный цикл сервисной услуги.
4. Охарактеризуйте и оцените на каком этапе жизненного цикла находится предприятие.

### 8.2. Критерии и шкалы оценивания

При оценивании результатов обучения по практике в ходе промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой используются следующие критерии и шкалы.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, полностью соответствующий установленным требованиям, и дал исчерпывающие ответы на заданные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, полностью соответствующий установленным требованиям, и уверенно отвечал на заданные вопросы, допуская несущественные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, в целом соответствующий установленным требованиям, при ответах на некоторые вопросы допускал существенные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не представил на защиту отчет по практике, в целом соответствующий установленным требованиям, либо при ответах на вопросы не дал удовлетворительных ответов.

Результат обучения по практике считается достигнутым при получении обучающимся оценки «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»  
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,  
строительства и транспорта

\_\_\_\_\_ П.В. Монастырев  
« 15 » \_\_\_\_\_ февраля 20 24 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

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

(шифр и наименование практики в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

***43.03.01 Сервис***

(шифр и наименование)

Профиль

***Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте***

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: ***Очная***

Кафедра: ***Техника и технологии автомобильного транспорта***

(наименование кафедры)

Составитель:

\_\_\_\_\_ К.Э.Н., ДОЦЕНТ

степень, должность

\_\_\_\_\_ Подпись

\_\_\_\_\_ В.А. Гавриков

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ А.В. Милованов

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель прохождения практики – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Практика входит в состав обязательной части образовательной программы.

Таблица 1.1 - Результаты обучения по практике

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по практике
<b>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>	
ИД-3 (ОПК-2) Осуществляет контроль деятельности предприятий (структурных подразделений) предприятий сферы сервиса	Умеет осуществлять контроль над сервисной деятельностью
ИД-4 (ОПК-2) Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Умеет применять технологии ориентированные на клиента
ИД-5 (ОПК-2) Участствует в разработке и совершенствовании системы клиентских отношений	Умеет разрабатывать системы клиентских отношений в сфере сервиса

Результаты обучения по практике достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

## 2. ВИД, ТИП, ОБЪЁМ ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЁ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: производственная.

Тип практики: сервисная практика

Способ проведения практики: стационарная; выездная.

Форма проведения практики: дискретно.

Объем практики составляет 6 зачетных единиц, продолжительность - 216 часов.

Ниже приведено распределение общего объема практики (в академических часах в соответствии с утвержденным учебным планом).

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	4 семестр
<b><i>Контактная работа</i></b>	<b>37</b>
Консультации	36
промежуточная аттестация	1
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>179</b>
<b><i>Всего</i></b>	<b>216</b>

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

В ходе практики обучающиеся должны:

- пройти инструктаж и соблюдать правила техники безопасности, пожарной безопасности и охраны труда;
- ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка организации, на базе которой обучающийся проходит практику;
- изучить оргструктуру предприятия, основные параметры применяемых технологий, номенклатуру предоставляемых услуг и работ;
- приобрести опыт анализа технологических схем сервиса организации.

Каждый обучающийся получает также индивидуальное задание, связанное с

- изучением методов контроля сервисной деятельности;
- изучением клиентоориентированных технологий;
- систематизацией и обобщением клиентских отношений в сфере сервиса.

## 4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

### 4.1 Учебная литература

1. Данелян, Т.Я. Теория систем и системный анализ: учебное пособие / Т.Я. Данелян. – Москва: Евразийский открытый институт, 2011. – 303 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/10867.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Букин, Д.Н. Теория систем и системный анализ: учебное пособие / Д. Н. Букин. – Волгоград: Волгоградский институт бизнеса, 2008. – 71 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/11351.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Алексеенко, В.Б. Основы системного анализа: учебное пособие / В.Б. Алексеенко, В.А. Красавина. – Москва: Российский университет дружбы народов, 2010. – 172 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/11398.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Силич, В.А. Теория систем и системный анализ: учебное пособие / В.А. Силич, М.П. Силич. – Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2011. – 276 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/13987.html>. – Режим доступа: для авторизир. Пользователей
5. Методические указания к практическим занятиям по курсу «Системный анализ» / составители В.А. Корчагина, Ю.Н. Батищева, В.В. Лебедев. – Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. – 21 с. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/17696.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

### 4.2 Периодическая литература

1. Наука и техника в дорожной отрасли [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=8902](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=8902)

### 4.3 Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
- Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>
- Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
- База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>
- База данных Scopus <https://www.scopus.com>
- Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
- База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
- База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
- База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
- Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
- База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
- Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>



База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>  
Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.пф>  
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>  
Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>  
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

В первый день практики руководитель от образовательной организации проводит собрание, на котором выдает каждому обучающемуся утвержденное задание на практику, дает необходимые разъяснения по организации и проведению практики, оформлению и защите отчета.

Обучающимся необходимо ознакомиться с настоящей программой практики, шаблоном отчета по практике, принять задание на практику к исполнению.

В первый день практики обучающийся обязан своевременно прибыть на место прохождения практики, имея при себе направление на практику, задание на практику, шаблон дневника практики, иные документы, предусмотренные правилами внутреннего распорядка профильной организации.

Обучающийся при прохождении практики обязан:

- пройти необходимые инструктажи (в первый день практики);
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- участвовать в деятельности профильной организации, выполняя все виды работ, предусмотренные программой практики и заданием на практику;
- выполнить индивидуальное задание;
- регулярно вести дневник практики;
- оформить и в установленные сроки представить руководителю практики от образовательной организации отчет по практике установленной формы;
- защитить отчет по практике.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для проведения практики используется материально-техническая база в следующем составе.

Наименование специальных помещений для прохождения практики	Оснащенность специальных помещений для прохождения практики	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
Компьютерный класс	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук Оборудование: Компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет»	AutoCAD 2009-2011 / Бессрочная Лицензия №110000006741; Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701.

### Профильные организации

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации
1.	ООО «АВТОПРЕДПРИЯТИЕ №1139»	г. Тамбов, ул. Чичканова, д.17
2.	ООО «Автовокзал-Сервис Плюс»	г. Тамбов, ул. Чичканова, д.2
3.	ОАО "Тамбовский автотранспортный комбинат"	г. Тамбов, ул. Бастионная, д. 1 А
4.	ООО «Эконом»	г. Тамбов, ул. Московская, д. 1А

## 7. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по практике осуществляется в рамках промежуточной аттестации, которая проводится в виде защиты отчета по практике.

Формы промежуточной аттестации по практике приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Формы промежуточной аттестации

Обоз- начение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет с оценкой	4 семестр

Отчет по практике, формируемый обучающимся по итогам прохождения практики, содержит:

- титульный лист;
- задание на практику, включающее рабочий график (план) проведения практики, индивидуальное задание, планируемые результаты практики;
- отзыв руководителя практики от профильной организации о работе обучающегося в период прохождения практики;
- дневник практики;
- аннотированный отчет;
- приложения.

Аннотированный отчет о прохождении практики должен включать краткое описание проделанной работы.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по практике и индикаторами достижения компетенций.

#### **ИД-3 (ОПК-2) Осуществляет контроль деятельности предприятий (структурных подразделений) предприятий сферы сервиса**

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет осуществлять контроль над сервисной деятельностью	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Дайте определение понятия «система».
2. Какие элементы включает система?
3. Что понимается под входами и выходами системы?
4. Опишите понятие цель.
5. Какова сущность закона управления системой?
6. Каковы основные черты системного подхода?
7. Перечислите основные задачи системного анализа.
8. Охарактеризуйте основные принципы системного анализа.
9. Как определить систему, используя теоретико-множественный подход?
10. Как применяется системный анализ при изучении систем?
11. Что понимается под системным подходом?
12. Какие типы систем Вы знаете?
13. Как определить систему, используя семантическую модель?
14. Какие системы относятся к сложным?
15. Какими основными признаками характеризуются сложные системы?
16. Что такое элемент системы?
17. Что такое подсистема?
18. Что понимается под внешней средой системы?
19. Как можно охарактеризовать элемент?
20. Что понимается под процессом функционирования системы?
21. Зачем используется моделирование систем?
21. Что понимается под моделью системы?
22. Как определить структуру системы?
23. Какие типы моделей систем Вы знаете?
24. Какие виды моделирования систем Вы знаете?
25. Каковы основные принципы построения математических моделей?
26. Какие типы задач решаются при анализе системы?
27. Для каких целей производится оценка сложных систем?
28. Каковы основные этапы оценивания сложных систем?
29. Что называется шкалой в современной теории измерений?
30. Как определяется тип шкалы?

#### **ИД-4 (ОПК-2) Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности**

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет применять технологии ориентированные на клиента	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Какие шкалы называются шкалами номинального типа?

2. Какая шкала называется ранговой?
3. Когда применяются ранговые шкалы?
4. Какие шкалы относятся к шкалам типа интервалов?
5. Какая шкала называется шкалой отношений?
6. Когда используются шкалы отношений?
7. Какие шкалы относятся к шкалам типа разностей?
8. Какая шкала называется абсолютной шкалой?
9. Какие системы управления относятся к двухшкальным?
10. Где применяются абсолютные шкалы?
11. Какие правила надо соблюдать при работе с величинами, измеренными в разных шкалах?
12. Когда используется среднеарифметическое, среднегеометрическое, среднегармоническое?
13. Какие критерии качества используются при оценивании качества систем с управлением?
14. В чем разница между количественными и качественными методами оценивания систем?
15. Какие качественные методы оценивания систем чаще всего применяются?
16. В чем заключается метод типа «Мозговая атака»?
17. Какие методы относятся к методам экспертных оценок?
18. В чем заключается сущность метода Дельфи?
19. Охарактеризуйте метод анализа иерархий и области его применения.
20. Что такое ранжирование переменных?
21. Опишите порядок проведения экспертизы.
22. Опишите порядок проведения опроса при анкетировании.
23. Как в методе анализа иерархий определяется вектор локальных приоритетов?
24. Как оценить согласованность мнений в методах экспертных оценок?
25. Как в методе анализа иерархий определяется матрица глобальных приоритетов?
26. Каковы основные этапы метода анализа иерархий?
27. Опишите процесс построения матрицы попарных сравнений.
28. Какие возможности табличных процессоров используют при проведении расчетов по методу анализа иерархий?
29. Какие основные методы количественной оценки систем Вы знаете?
30. Какие основные методы количественной оценки Вы знаете?
31. Как производится оценка сложных систем на основе теории полезности?
32. В чем заключается сущность методов векторной оптимизации?
33. Какие методы решения задач векторной оптимизации Вы знаете?
34. Как осуществляется оценка сложных систем в условиях риска?
35. Как осуществляется оценка сложных систем в условиях риска на основе функции полезности?
36. Что лежит в основе метода ситуационного управления?
37. Где используются размерные переменные?
38. Какие пакеты прикладных программ можно использовать при проведении математических вычислений?
39. Охарактеризуйте понятие организационной структуры.
40. Перечислите основные характеристики организационной структуры.

**ИД-5 (ОПК-2) Участвует в разработке и совершенствовании системы клиентских отношений**

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет разрабатывать системы клиентских отношений в сфере сервиса	Зач01

## Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Дайте описание основных видов организационных структур.
2. Как определяется качество управления системы?
3. В чем заключается принцип необходимого разнообразия Эшби?
4. Перечислите критерии ценности информации о системе.
5. Что такое эвристика?
6. Что понимается под качеством управления системы?
7. Как определяется степень соответствия решений состояниям объекта управления?
8. Какие пакеты прикладных программ можно использовать при проведении работ по анализу и синтезу систем?
9. Дайте определение модели системы.
10. Перечислите основных функций организационно-технического управления.
11. В чем заключается главная особенность функции оперативного управления?
12. Каковы различия функций оперативного и стратегического управления?
13. Опишите особенности модели функции контроля.
14. Что понимается под функцией управления системой?
15. Как производится содержательное описание функций управления?
16. Перечислите методы прогнозирования.
17. Опишите работу модели общей задачи принятия решения.
18. Дайте определение функции планирования.
19. Что такое «обратная связь»?
20. Как определяется понятие риска?
21. В чем заключается суть принятия решений с помощью дерева решений?
22. Каковы основные этапы процесса принятия решений с помощью дерева решений?
23. Какие обстоятельства усложняют применение процедуры принятия решений с помощью дерева решений?
24. Что такое тренд?
25. Что такое ковариация?
26. Что такое конкордация?
27. Какая система называется дискретной управляемой системой?
28. Что такое ранжированные переменные?
29. Дайте определение критерия устойчивости системы.
30. В чем заключается логистический подход при решении задач управления?
31. Опишите процедуры, выполняемые при планировании эксперимента.
32. Зачем необходимо производить планирование эксперимента?
33. Что понимается под сложностью системы?
34. Перечислите известные Вам области применения системного анализа.
35. В чем заключаются особенности исследования сложных систем?
36. Что понимается под имитационным моделированием системы или процесса?
37. Какие особенности существуют при построении имитационной модели системы?
38. Какие основные формулы осреднения показателей используются при оценке сложных систем?
39. Какие программные средства решения задач моделирования ситуаций в сфере сервиса Вы знаете?
40. Каким образом возможно проследить динамику развития ситуации во времени?
41. Дайте определение системе массового обслуживания.
42. Перечислите основные параметры оценивания работы систем массового обслуживания.
43. Перечислите особенности экономических систем.

## **8.2. Критерии и шкалы оценивания**

При оценивании результатов обучения по практике в ходе промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой используются следующие критерии и шкалы.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, полностью соответствующий установленным требованиям, и дал исчерпывающие ответы на заданные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, полностью соответствующий установленным требованиям, и уверенно отвечал на заданные вопросы, допуская несущественные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, в целом соответствующий установленным требованиям, при ответах на некоторые вопросы допускал существенные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не представил на защиту отчет по практике, в целом соответствующий установленным требованиям, либо при ответах на вопросы не дал удовлетворительных ответов.

Результат обучения по практике считается достигнутым при получении обучающимся оценки «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»  
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,  
строительства и транспорта

\_\_\_\_\_ П.В. Монастырев  
« 15 » \_\_\_\_\_ февраля 20 24 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

***Б2.В.01.01(П) Организационно-управленческая практика***

(шифр и наименование практики в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

***43.03.01 Сервис***

(шифр и наименование)

Профиль

***Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте***

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: ***очная***

Кафедра: ***Техника и технологии автомобильного транспорта***

(наименование кафедры)

Составитель:

ст. преподаватель

\_\_\_\_\_

степень, должность

\_\_\_\_\_

подпись

Н.Ю. Залукаева

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

подпись

А.В. Милованов

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Тамбов 2024

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель прохождения практики – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Практика входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 - Результаты обучения по практике

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по практике
<b>ПК-4 Способен к предоставлению транспортно-логистических услуг в условиях взаимодействия с подрядчиками, поставщиками и клиентами, их объединениями и органами власти</b>	
ИД-2 (ПК-4) Устанавливает деловые связи и взаимодействие с подрядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающимся организации транспортно-логистического процесса	умение организовывать деловые связи и взаимодействия с подрядчиками, поставщиками и клиентами; формировать технологический процесс в транспортно-логистических организациях; выбирать ресурсы и средства с учетом требований подрядчиков, поставщиков и клиентов
	владение навыками разработки технологии сервисного обслуживания на транспорте; использования специфических особенностей организации и технологии сервисного обслуживания на транспорте при взаимодействии с подрядчиками, поставщиками и клиентами
ИД-3 (ПК-4) Организует ведение переговоров с подрядчиками, поставщиками и клиентами, согласование условий договора по оказанию транспортно-логистических услуг	умение организовывать переговоры с подрядчиками, поставщиками и клиентами, согласовывать условия договора по оказанию транспортно-логистических услуг; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций согласно профессиональной документации
<b>ПК -6 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению транспортно-логистическим сервисом в организации</b>	
ИД-1(ПК-6) Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности транспортно-логистических организаций, их структурных подразделений.	Умеет анализировать деятельность транспортно-логистического предприятия, выбирать управленческую информацию
	Владеет навыками принимать управленческое решение на основе отобранной управленческой информации
ИД-2 (ПК-6) Участствует в разработке текущих и перспективных планов реализации транспортно-логистических услуг, изучением обслуживаемых направлений и объ-	Умеет определять объемы оказываемых услуг в обслуживаемых направлениях
	Владеет навыками разработки текущих и перспективных планов реализации транспортно-логистических услуг
	владение навыками применения профессиональных знаний

емов оказываемых услуг	при организации переговоров и заключении договоров с поставщиками и клиентами по оказанию транспортно-логистических услуг
------------------------	---

Результаты обучения по практике достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

## 2. ВИД, ТИП, ОБЪЁМ ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЁ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: производственная.

Тип практики: Организационно-управленческая практика

Способ проведения практики: стационарная; выездная.

Форма проведения практики: дискретно.

Объем практики составляет 6 зачетных единицы, продолжительность – 216 часов.

Ниже приведено распределение общего объема практики (в академических часах в соответствии с утвержденным учебным планом).

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	6 семестр
<b><i>Контактная работа</i></b>	
консультации	36
промежуточная аттестация	1
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>179</b>
<b><i>Всего</i></b>	<b>216</b>

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

В ходе практики обучающиеся должны:

- пройти инструктаж и соблюдать правила техники безопасности, пожарной безопасности и охраны труда;
- ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка организации, на базе которой обучающийся проходит практику;
- изучить оргструктуру предприятия, структуру управленческих связей, основную производственную деятельность на транспортно-логистическом предприятии, типовые решения в сфере деятельности транспортно-логистического предприятия.
- приобрести опыт анализа управленческих решений, поступающей оперативной информации, составления текущих и перспективных планов перевозок.

Каждый обучающийся получает также индивидуальное задание, связанное с

- изучением организационной структуры предприятия и функциональных связей между отделами;
- систематизацией и обобщением оперативной информации.
- с постановкой управленческого решения, на основе полученной оперативной информацией.
- разработкой систем клиентских отношений в сфере сервиса;
- установлением деловых связей и взаимодействия с подрядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающимся организации транспортно-логистического процесса
- ведением переговоров с подрядчиками, поставщиками и клиентами, согласованием условий договора по оказанию транспортно-логистических услуг

#### 4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

##### 4.1 Учебная литература

1. Организация производства и управление предприятием: учебник для вузов / О. Г. Туровец, М. И. Бухалков, В. Б. Родионов [и др.]; под ред. О. Г. Туровца. - 2-е изд. - М.: Инфра-М, 2008. - 544 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-002153-9
2. Информационные технологии и управление предприятием [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. В. Баронов [и др.]. - Саратов: Профобразование, 2017. - 327 с. - Режим доступа к книге: <http://www.iprbookshop.ru/63813>. - Электронно-библиотечная система IPRbooks.
3. Сервис на транспорте: учебное пособие для вузов / В. М. Николашин, Н. А. Зудилин, А. С. Синицына [и др.]; под ред. В. М. Николашина. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2006. - 272 с.
4. Грибов В.Д. Экономика предприятия сервиса: учебное пособие для вузов / В. Д. Грибов, А. Л. Леонов. - 3-е изд., перераб. - М.: Кнорус, 2011. - 280 с. - ISBN 978-5-406-00907-9
5. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская; под общ. ред. Ю. М. Краковского. - 3-е изд., испр. и доп. - Ростов-н/Д: Феникс, 2010. - 254 с. - (Туризм и сервис). - ISBN 978-5-222-16545-4.

##### 4.2 Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>  
Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>  
Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>  
База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>  
База данных Scopus <https://www.scopus.com>  
Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>  
База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>  
База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>  
База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>  
Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>  
База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>  
Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>  
Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>  
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>  
База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>  
Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>  
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>  
Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>  
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

В первый день практики руководитель от образовательной организации проводит собрание, на котором выдает каждому обучающемуся направление на практику, утвержденное задание на практику, дает необходимые разъяснения по организации и проведению практики, оформлению и защите отчета.

Обучающимся необходимо ознакомиться с настоящей программой практики, шаблоном отчета по практике, принять задание на практику к исполнению.

В первый день практики обучающийся обязан своевременно прибыть на место прохождения практики, имея при себе направление на практику, задание на практику, шаблон дневника практики, иные документы, предусмотренные правилами внутреннего распорядка профильной организации.

Обучающийся при прохождении практики обязан:

- пройти необходимые инструктажи (в первый день практики);
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- участвовать в деятельности профильной организации, выполняя все виды работ, предусмотренные программой практики и заданием на практику;
- выполнить индивидуальное задание;
- регулярно вести дневник практики;
- оформить и в установленные сроки представить руководителю практики от образовательной организации отчет по практике установленной формы;
- защитить отчет по практике.



## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для проведения практики используется материально-техническая база в следующем составе.

Наименование специальных помещений для прохождения практики	Оснащенность специальных помещений для прохождения практики	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
Компьютерный класс	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук Оборудование: Компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет»	AutoCAD 2009-2011 / Бессрочная Лицензия №110000006741; Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701.

### Профильные организации

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации
1.	ООО «АВТОПРЕДПРИЯТИЕ №1139»	г. Тамбов, ул. Чичканова, д.17
2.	ООО «Автовокзал-Сервис Плюс»	г. Тамбов, ул. Чичканова, д.2
3.	ОАО "Тамбовский автотранспортный комбинат"	г. Тамбов, ул. Бастионная, д. 1 А
4.	ООО «Эконом»	г. Тамбов, ул. Московская, д. 1А

## 7. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по практике осуществляется в рамках промежуточной аттестации, которая проводится в виде защиты отчета по практике.

Формы промежуточной аттестации по практике приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет с оценкой	6 семестр

Отчет по практике, формируемый обучающимся по итогам прохождения практики, содержит:

- титульный лист;
- задание на практику, включающее рабочий график (план) проведения практики, индивидуальное задание, планируемые результаты практики;
- отзыв руководителя практики от профильной организации о работе обучающегося в период прохождения практики;
- дневник практики;
- аннотированный отчет;

Аннотированный отчет о прохождении практики должен включать краткое описание проделанной работы.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по практике и индикаторами достижения компетенций.

ИД-2 (ПК-4) Устанавливает деловые связи и взаимодействие с подрядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающимся организации транспортно-логистического процесса

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
умение организовывать деловые связи и взаимодействия с подрядчиками, поставщиками и клиентами; формировать технологический процесс в транспортно-логистических организациях; выбирать ресурсы и средства с учетом требований подрядчиков, поставщиков и клиентов	Зач01
владение навыками разработки технологии сервисного обслуживания на транспорте; использования специфических особенностей организации и технологии сервисного обслуживания на транспорте при взаимодействии с подрядчиками, поставщиками и клиентами	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Правила ведения телефонных переговоров.
2. Этикет деловых совещаний, бесед (подготовка и проведение).
3. Правила конструктивной критики.
4. Манипуляции в деловом общении.
5. Письменное общение и деловая переписка.
6. Этика дистанционного общения.
7. Основные правила убеждения.
8. Управление временем в аспекте этики деловых отношений.
9. Организация основного производства на предприятии сервиса. Типы и методы организации выполнения услуг
10. Показатели оценки уровня организации основного производства
11. Понятие и показатели качества услуг и продукции на предприятии сервиса
12. Факторы, формирующие качество услуг и продукции на предприятии сервиса
13. Организация обслуживания потребителей: основные понятия, роль, формы.

ИД-3 (ПК-4) Организует ведение переговоров с подрядчиками, поставщиками и клиентами, согласование условий договора по оказанию транспортно-логистических услуг

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
умение организовывать переговоры с подрядчиками, поставщиками и клиентами, согласовывать условия договора по оказанию транспортно-логистических услуг; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций согласно профессиональной документации	Зач01
владение навыками применения профессиональных знаний при организации переговоров и заключении договоров с поставщиками и клиентами по оказанию транспортно-логистических услуг	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Средства технологии деловых переговоров. Определение и их характеристика.
2. Характеристика невербальных средств общения в бизнесе. Переговоры и их характеристика.
3. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику
4. Характеристика качеств на переговорах (целеустремленность, твердость, терпение)

5. Подготовка к переговорам. Основные задачи подготовки.
6. Сбор сведений и определение целей переговоров.
7. Выбор стратегии на переговорах (сотрудничество, соперничество, аналитическая стратегия)
8. Поиск резерва и подготовка аргументов для переговоров
9. Характеристика процесса переговоров
10. Торг на переговорах и его характеристика. Принципы торга
11. Заключение сделки. Уловки при заключении сделки (отсрочка, запугивание, блеф, создание неудобств, «уровень полномочий», угроза)

ИД-1(ПК-6) Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности транспортно-логистических организаций, их структурных подразделений.

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет анализировать деятельность транспортно-логистического предприятия, выбирать управленческую информацию	Зач01
Владеет навыками принимать управленческое решение на основе отобранной управленческой информации	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Описать деятельность предприятия.
2. Описать и сгруппировать основную управленческую информацию предприятия.
3. Соотнести информацию с управленческими решениями.
4. Опишите, по каким критериям выбирается актуальная информация для принятия решения на транспортно-логистическом предприятии.

ИД-2 (ПК-6) Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации транспортно-логистических услуг, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
Умеет определять объемы оказываемых услуг в обслуживаемых направлениях	Зач01
Владеет навыками разработки текущих и перспективных планов реализации транспортно-логистических услуг	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Описать комплекс сервисных услуг, оказываемых предприятием.
2. Проработать штатную заявку, принимаемую на предприятии и выработать управленческое решение.
3. Описать этапы составления текущих планов обслуживания потребителей.
4. Описать порядок обследования потребностей в предоставляемых логистических услугах.
5. Порядок соотношения спроса и предложения на транспортно-логистические услуги.

## 8.2. Критерии и шкалы оценивания

При оценивании результатов обучения по практике в ходе промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой используются следующие критерии и шкалы.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, полностью соответствующий установленным требованиям, и дал исчерпывающие ответы на заданные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, полностью соответствующий установленным требованиям, и уверенно отвечал на заданные вопросы, допуская несущественные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, в целом соответствующий установленным требованиям, при ответах на некоторые вопросы допускал существенные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не представил на защиту отчет по практике, в целом соответствующий установленным требованиям, либо при ответах на вопросы не дал удовлетворительных ответов.

Результат обучения по практике считается достигнутым при получении обучающимся оценки «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Тамбовский государственный технический университет»  
(ФГБОУ ВО «ТГТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор института архитектуры,  
строительства и транспорта

\_\_\_\_\_ П.В. Монастырев  
« 15 » \_\_\_\_\_ февраля 20 24 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

***Б2.В.01.02(П) Преддипломная практика***

(шифр и наименование практики в соответствии с утвержденным учебным планом подготовки)

Направление

***43.03.01 Сервис***

(шифр и наименование)

Профиль

***Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте***

(наименование профиля образовательной программы)

Формы обучения: \_\_\_\_\_ ***очная*** \_\_\_\_\_

Кафедра: \_\_\_\_\_ ***Техника и технологии автомобильного транспорта*** \_\_\_\_\_

(наименование кафедры)

Составитель:

\_\_\_\_\_ ***К.Т.Н., ДОЦЕНТ*** \_\_\_\_\_

степень, должность

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ***А.А. Гуськов*** \_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ ***А.В. Милованов*** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель прохождения практики – достижение планируемых результатов обучения (таблица 1.1), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций и целью реализации ОПОП.

Практика входит в состав части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1.1 - Результаты обучения по практике

Код, наименование индикатора	Результаты обучения по практике
<b>ПК-1 Способен организовывать комплекс работ по осуществлению транспортно-логистического сервиса и обеспечивать транспортно-логистические бизнес-процессы в цепях поставок</b>	
ИД-1 (ПК-1) Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов транспортно-логистических бизнес-процессов в цепях поставок	знает методологию организации процесса проектирования транспортно-логистических проектов
	умеет реализовывать на практике транспортно-логистические проекты в цепях поставок
	владеет методами проектирования транспортно-логистического бизнес-процесса в цепях поставок
ИД-2 (ПК-1) Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в транспортно-логистических организациях	умеет разрабатывать бизнес-планы в транспортно-логистических организациях
	владеет методами разработки бизнес-планов в транспортно-логистических организациях

Результаты обучения по практике достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

## 2. ВИД, ТИП, ОБЪЁМ ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЁ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: производственная.

Тип практики: преддипломная.

Способ проведения практики: стационарная; выездная.

Форма проведения практики: дискретно.

Объем практики составляет 21 зачетная единица, продолжительность - 756 часов.

Ниже приведено распределение общего объема практики (в академических часах в соответствии с утвержденным учебным планом).

Виды работ	Форма обучения
	Очная
	8 семестр
<b><i>Контактная работа</i></b>	<b>127</b>
консультации	126
промежуточная аттестация	1
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>629</b>
<b><i>Всего</i></b>	<b>756</b>



### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

В ходе практики обучающиеся должны:

- пройти инструктаж и соблюдать правила техники безопасности, пожарной безопасности и охраны труда;
- ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка организации, на базе которой обучающийся проходит практику;
- изучить оргструктуру предприятия, технологию производства, номенклатуру выпускаемой продукции;
- приобрести опыт проведения процесса проектирования транспортно-логистических проектов.

Каждый обучающийся получает также индивидуальное задание, связанное с темой выпускной квалификационной работы:

- разработкой бизнес-плана в транспортно-логистических организациях;
- реализацией на практике транспортно-логистических проектов в цепях поставок.

#### 4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

##### 4.1 Учебная литература

1. Сервис на транспорте: учебное пособие для вузов / В. М. Николашин, Н. А. Зудилин, А. С. Синицына [и др.]; под ред. В. М. Николашина. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2008. - 272 с.
2. Советов В.М. Основы функционирования систем сервиса: учебное пособие для вузов / В. М. Советов, В. М. Артюшенко. - М.: Альфа-М : Инфра-М, 2010. - 624 с.
3. Крутик А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса: учебник для сред. проф. образования / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2014. - 160 с.
4. Сервис и логистика на транспорте [Электронный ресурс]: учебное пособие/ - Электрон. текстовые данные. - Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. - 115 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90913.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Никифоров, В. В. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок : учебное пособие / В. В. Никифоров. — Москва : ГроссМедиа, 2008. — 170 с. — ISBN 978-5-476-00525-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/924.html>

##### 4.2 Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>  
Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant-urist.ru>  
Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>  
База данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com/>  
База данных Scopus <https://www.scopus.com>  
Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>  
База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>  
База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>  
База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>  
Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>  
База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>  
Электронная база данных «Издательство Лань» <https://e.lanbook.com>  
Электронная библиотечная система «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>  
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>  
База данных электронно-библиотечной системы ТГТУ <http://elib.tstu.ru>  
Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>  
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>  
Электронная база данных "Polpred.com Обзор СМИ" <https://www.polpred.com>  
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды университета представлены в локальном нормативном акте «Положение об электронной информационно-образовательной среде Тамбовского государственного технического университета».

Электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечен доступ обучающихся, в т.ч. приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, приведены на официальном сайте университета в разделе «Университет»-«Сведения об образовательной организации»-«Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса».

Сведения о лицензионном программном обеспечении, используемом в образовательном процессе, представлены на официальном сайте университета в разделе «Образование»-«Учебная работа»-«Доступное программное обеспечение».

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

В первый день практики руководитель от образовательной организации проводит собрание, на котором выдает каждому обучающемуся направление на практику, утвержденное задание на практику, дает необходимые разъяснения по организации и проведению практики, оформлению и защите отчета.

Обучающимся необходимо ознакомиться с настоящей программой практики, шаблоном отчета по практике, принять задание на практику к исполнению.

В первый день практики обучающийся обязан своевременно прибыть на место прохождения практики, имея при себе направление на практику, задание на практику, шаблон дневника практики, иные документы, предусмотренные правилами внутреннего распорядка профильной организации.

Обучающийся при прохождении практики обязан:

- пройти необходимые инструктажи (в первый день практики);
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- участвовать в деятельности профильной организации, выполняя все виды работ, предусмотренные программой практики и заданием на практику;
- выполнить индивидуальное задание;
- регулярно вести дневник практики;
- оформить и в установленные сроки представить руководителю практики от образовательной организации отчет по практике установленной формы;
- защитить отчет по практике.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для проведения практики используется материально-техническая база в следующем составе.

Наименование специальных помещений для прохождения практики	Оснащенность специальных помещений для прохождения практики	Перечень лицензионного программного обеспечения / Реквизиты подтверждающего документа
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук	MS Office, Windows / Корпоративные академические лицензии бессрочные Microsoft Open License №47425744, 48248803, 41251589, 46314939, 44964701, 43925361, 45936776, 47425744, 41875901, 41318363, 60102643;
Компьютерный класс	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук Оборудование: Компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет»	AutoCAD 2009-2011 / Бессрочная Лицензия №110000006741; Microsoft Office 2007 Лицензия №44964701.

### Профильные организации

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации
1.	ООО «АВТОПРЕДПРИЯТИЕ №1139»	г. Тамбов, ул. Чичканова, д.17
2.	ООО «Автовокзал-Сервис Плюс»	г. Тамбов, ул. Чичканова, д.2
3.	ОАО "Тамбовский автотранспортный комбинат"	г. Тамбов, ул. Бастионная, д. 1 А
4.	ООО «Эконом»	г. Тамбов, ул. Московская, д. 1А

## 7. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Проверка достижения результатов обучения по практике осуществляется в рамках промежуточной аттестации, которая проводится в виде защиты отчета по практике.

Формы промежуточной аттестации по практике приведены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Формы промежуточной аттестации

Обозначение	Форма отчетности	Очная
Зач01	Зачет с оценкой	8 семестр

Отчет по практике, формируемый обучающимся по итогам прохождения практики, содержит:

- титульный лист;
- задание на практику, включающее рабочий график (план) проведения практики, индивидуальное задание, планируемые результаты практики;
- отзыв руководителя практики от профильной организации о работе обучающегося в период прохождения практики;
- дневник практики;
- аннотированный отчет.

Аннотированный отчет о прохождении практики должен включать краткое описание проделанной работы.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 8.1. Оценочные средства

Оценочные средства соотнесены с результатами обучения по практике и индикаторами достижения компетенций.

#### **ИД-1 (ПК-1) Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов транспортно-логистических бизнес-процессов в цепях поставок**

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
знает методологию организации процесса проектирования транспортно-логистических проектов	Зач01
умеет реализовывать на практике транспортно-логистические проекты в цепях поставок	Зач01
владеет методами проектирования транспортно-логистического бизнес-процесса в цепях поставок	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Назовите основные факторы и критерии, характеризующие процесс проектирования транспортно-логистического проекта.
2. Какие аналитические данные требуется проанализировать для качественной разработки транспортно-логистических проектов?
3. Какими параметрами должны обладать транспортно-логистические проекты бизнес-процессов в цепях поставок?

#### **ИД-2 (ПК-1) Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в транспортно-логистических организациях**

Результаты обучения	Контрольные мероприятия
умеет разрабатывать бизнес-планы в транспортно-логистических организациях	Зач01
владеет методами разработки бизнес-планов в транспортно-логистических организациях	Зач01

Вопросы к защите отчета по практике Зач01

1. Опишите методологию разработки вашего бизнес-плана транспортно-логистической организации.
2. Выделите основные характеристики транспортно-логистической организации, влияющие на эффективность разработки бизнес-плана.

### 8.2. Критерии и шкалы оценивания

При оценивании результатов обучения по практике в ходе промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой используются следующие критерии и шкалы.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, полностью соответствующий установленным требованиям, и дал исчерпывающие ответы на заданные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, полностью соответствующий установленным требованиям, и уверенно отвечал на заданные вопросы, допуская несущественные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он представил на защиту отчет по практике, в целом соответствующий установленным требованиям, при ответах на некоторые вопросы допускал существенные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не представил на защиту отчет по практике, в целом соответствующий установленным требованиям, либо при ответах на вопросы не дал удовлетворительных ответов.

Результат обучения по практике считается достигнутым при получении обучающимся оценки «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» по каждому из контрольных мероприятий, относящихся к данному результату обучения.