

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИТТСУ



П.Ф. Бестемьянов


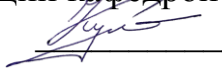
«26» мая 2020 г.

Кафедра: «Технология транспортного машиностроения и ремонта  
подвижного состава»  
Авторы: Нечаев Дмитрий Александрович

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**Ознакомительная практика**

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Сервис на транспорте
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Очно-заочная
Год начала обучения:	2020

<p>Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии</p> <p>Протокол № 10 «26» мая 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p> <p> С.В. Володин</p>	<p>Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 5 «21» мая 2020 г. Заведующий кафедрой</p> <p> М.Ю. Куликов</p>
---	--

Рабочая программа практики в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 87771  
Подписал: Заведующий кафедрой Куликов Михаил Юрьевич  
Дата: 21.05.2020

## **1. Цели практики**

Целями прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности являются получение профессиональных навыков и умений на сервисных предприятиях (депо и станциях технического осмотра, вокзалов и транспортных узлов, вагоноремонтных предприятиях, эксплуатационных и операторских компаниях и др.), а также опыта профессиональной деятельности следующих видов: организационно-управленческая, научно-исследовательская, производственно-технологическая, сервисная.

## **2. Задачи практики**

организационно-управленческая:

- получение навыков работы в трудовом коллективе;
- изучение методов экономической оценки новой техники и технологии;

научно-исследовательская:

- получение навыков производства замеров и испытаний новой техники и технологии;
- получение навыков работы с диагностическим оборудованием и приборами;

производственно-технологическая:

- изучение основных технологий и видов оборудования сервисных предприятий;
- изучение методов и средств проведения экспертизы и диагностики и умение оценивать их результаты;
- получение навыков составления технической документации;

сервисная:

- получения навыков применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- получение знаний и умений выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе предоставления услуг;
- получение навыков работы с потребителями сервисных услуг;

## **3. Место практики в структуре ОП ВО**

Практика Б2.П.1 относится к циклу Б.2.

Предшествующая практика “Практика по получению профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской работы”;

Предшествующие дисциплины:

Менеджмент в сервисе

знать:

состав и структуру сферы услуг, общероссийские классификаторы услуг населению, специфику оказания услуг на предприятиях,

уметь:

разрабатывать проекты оказания услуг; составлять нормативно-техническую документацию; организовать контактную зону с потребителем;

Владеть:

основами психологии управления, конфликтологии, методами ведения бизнеса организации, методами работы с претензиями и пожеланиями;

Предшествующие дисциплины: Экономика, Основы функционирования систем сервиса, сервисная деятельность, Социология

Знать:

схемы рационального движения заказов на услуги; пути реализации направлений улучшения обслуживания населения,

уметь:

анализировать заказы на услуги; формировать задачи и принципы деятельности предприятия; определять стратегию деятельности предприятия; планировать расход рабочего времени; проводить инструктаж на рабочем месте;

Владеть:

Навыками составления договоров с поставщиками, контроля наличия необходимых товарных запасов для стабильной работы предприятий; навыками принятия совместных решений в процессе переговоров

Последующая дисциплина: Технический контроль на предприятиях сервиса, Технологические процессы в сервисе;

Последующая практика: научно-исследовательская работа;

#### **4. Тип практики, формы и способы ее проведения**

Вид практики: Производственная;

Тип практики: Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;

Форма и способ проведения: стационарная и выездная, сосредоточенная;

#### **5. Организация и руководство практикой**

Организацию практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности осуществляют отдел практики Учебного управления университета и кафедра «Технология транспортного машиностроения и ремонта подвижного состава» в соответствии с требованиями Устава университета и ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль «Сервис на транспорте» и согласно приказу по университету, с персональным указанием для каждого студента места прохождения практики, сроков ее начала и окончания, руководителя практики.

Руководство практикой осуществляют:

от университета – сотрудник из профессорско-преподавательского состава кафедры «Технология транспортного машиностроения и ремонта подвижного состава»;

от предприятия – ответственное лицо (руководитель предприятия любого уровня), либо руководитель студенческого отряда.

К руководству практикой может быть привлечен высококвалифицированный

специалист в соответствующей сфере профессиональной деятельности.

Руководитель практики от университета должен:

- до начала практики связаться с предприятием (руководством) предприятия для проверки готовности предприятия к приёму студентов, и согласовать календарный график практики или выехать на объект для согласования календарного графика практики (для предприятий, находящихся в г. Москве и ближайшем Подмосковье).
- подготовить рабочую программу практики студенту, календарный график и выдать индивидуальное задание, которое может быть согласовано с руководством предприятия;
- совместно с работниками предприятий организовать проведение инструктажей по технике безопасности и охране труда, консультаций, производственных экскурсий и контроля за условиями труда;
- осуществлять непосредственное руководство практикой студентов;
- обеспечивать методическую поддержку и помощь студентам при выполнении индивидуальных заданий и оформлении отчета по практике;
- периодически осуществлять контроль прохождения студентами практики и порядок организации в соответствии с договором практики предприятием.

Руководитель практики от предприятия должен:

- согласовать с руководством график прохождения практики и сроков нахождения студентов на каждом рабочем месте;
- согласовать с руководителями практики от учебного заведения тематического плана занятий и производственных экскурсий; согласовать с руководством предприятия наставника на конкретном рабочем месте (в депо, в цехе, отделе и т.д.) и руководить их работой;
- организовать для студентов проведение инструктажей, обучения и проверке знаний по охране труда, а также ознакомление с действующими на предприятии правилами внутреннего трудового распорядка;
- ознакомить студентов со структурой предприятия, его производственными планами и конкретными условиями их выполнения;
- ознакомить студентов с планово–технической и статистической отчетностью предприятия и нормированием труда;
- контролировать правильность расстановки и своевременность перемещения студентов по цехам и отделам;
- организовать прием экзаменов на присвоение профессии и квалификации (при необходимости выполнения работы на конкретном рабочем месте);
- подготовить и утвердить характеристику студенту (практиканту) и утвердить отчет по практике, подготовленный студентом (практикантом).

Информация о практике доводится студентам на общем собрании, которое проводится накануне её начала. Ответственный за организацию производственного обучения на кафедре и преподаватели-руководители практики обеспечивают информирование студентов о проведении собрания по практике (письменного объявления и непосредственный контакт со старостами групп в потоке). Собрание по практике проводит заведующий кафедрой или его заместитель по учебной работе. При этом оглашается приказ по университету о производственной практике, проводится общий инструктаж о правах и обязанностях студента при

прохождении практики, руководители практики определяют и выдают студентам индивидуальные задания. Каждому студенту или группе студентов, направленных для прохождения практики в одну и ту же организацию, выдается на руки выписка из приказа по университету, являющаяся сопроводительным документом для взаимоотношений с руководством объекта практики.

## 6. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

№ п/п	Индекс и содержание компетенции	Ожидаемые результаты
1	2	3
1	ПКО-4 Способен к проведению неразрушающего контроля, измерения и диагностике изделий машиностроения;	ПКО-4.2 Способен к оценке и прогнозированию износа объектов сервиса.
2	ПКО-5 Способен к работе в системе управления качеством продукции машиностроительных производств.	ПКО-5.1 Способен к организации производственного процесса.

## 7. Объем, структура и содержание практики, формы отчетности

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц, 8 недель / 432 часов.

Содержание практики, структурированное по разделам (этапам)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды деятельности студентов в ходе практики, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля
		Зет	Часов			
			Все-го	Практическая работа	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Раздел: Вводный инструктаж	0,11	4	4	0	
2.	Раздел: Знакомство со структурой предприятия, производством, правилами внутреннего распорядка	3	108	108	0	
3.	Раздел: Первичный инструктаж на рабочем месте	0,11	4	4	0	
4.	Раздел: Выполнение производственных заданий	4	144	144	0	
5.	Раздел: Выполнение индивидуального задания	4	144	144	0	
6.	Раздел: Оформление отчёта по практике	0,78	28	28	0	ЗаО
	Всего:		432	432	0	

Форма отчётности: Зачет с оценкой.

По итогам прохождения практики предоставляется заполненный дневник по практике с указанием даты начала и окончания практики, этапов выполнения индивидуального задания, отзывом руководителя практики, заключением руководителя практики о выполнении индивидуального задания и программы практики, а также отчёт в соответствии с выданным индивидуальным заданием. Структурно должен состоять из содержания, введения, описания структуры предприятия и его места в системе железнодорожного транспорта, системы управления. Описания технологических процессов и правил, формулировки задачи индивидуального задания, собранной информации, методик обработки и результатов. Выводов и предложений по результатам работы, списка использованных источников литературы, приложений (если необходимо).

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "интернет", необходимых для проведения практики**

### **8.1. Основная литература**

<b>№ п\п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Авторы</b>	<b>Год и место издания. Место доступа</b>	<b>Используется при изучении разделов, номера страниц</b>
1.	Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие	Иванова Н.С.	2009, Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики library.miit.ru..	Все разделы
2.	Сервисная деятельность (для бакалавров)	Велединский В.Г.	2013, Издательство "КноРус".	Все разделы

### **8.2. Дополнительная литература**

<b>№ п\п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Авторы</b>	<b>Год и место издания. Место доступа</b>	<b>Используется при изучении разделов, номера страниц</b>
1.	Основы сервисной деятельности	Неретина Т.Г.	2013, Издательство "ФЛИНТА" library.miit.ru..	Все разделы

### **8.3. Ресурсы сети "Интернет"**

<http://www.rzd.ru/>

<http://fpc.ru/>

<http://elibrary.ru>

<http://library.miit.ru>

## **9. Образовательные технологии**

Практические занятия организованы на предприятиях транспорта с использованием технологий развивающего обучения. Проводится непосредственно на рабочем месте. В процессе практики студенты должны изучить, независимо от места работы, новые прогрессивные технологические процессы оказания услуг.

Студенты должны изучить технологическую документацию; ознакомиться с основной нормативной и справочной литературой, используемой инженерами-технологами для составления технологических карт, нормирования времени обработки и расценок на виды работ.

Студенты должны также ознакомиться с размещением и структурой предприятия и последовательностью выполнения всех технологических операций.

Работая на оплачиваемых должностях, студенты должны выполнять производственные задания администрации предприятия и оказывать всемерную помощь предприятию по выполнению производственных планов.

В процессе практики студенты должны всемерно участвовать в рационализаторской и изобретательской работе предприятия. Для этого следует ознакомиться с тематическими планами работ подразделений по рационализаторской и изобретательской деятельности. Глубокое изучение производства и имеющаяся определенная теоретическая подготовка позволяет студентам принять активное участие в этой области. Кроме этого практиканты должны изучить опыт передовиков и новаторов производства.

Необходимо, чтобы студенты своевременно и всей группой прибыли на предприятие. Это освободит сотрудников предприятия от непроизводительных затрат времени, вызванных неоднократностью оформления студентов.

Ликвидация задолженности по практике, а также сдача зачета студентами, которые не являлись на него в установленный срок, производится только по письменному разрешению деканата.

Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку на зачете, направляется на практику вторично в период каникул или отчисляется из Университета.

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

Перечень информационных технологий:

- технические средства: компьютерная техника, персональные компьютеры, проектор;
- демонстрация мультимедийных материалов;
- перечень интернет сервисов и электронных ресурсов: поисковые системы, электронная почта.

На компьютер должно быть установлено следующее программное обеспечение: операционная система Windows XP и выше, а также интегрированный пакет MS

Office 2010

- необходимое производственное программное обеспечение, необходимое для выполнения производственных заданий.

## **11. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Материально-техническое обеспечение предприятий практики (объектов практики) должно иметь сертификаты соответствия, соответствовать требованиям безопасности, а также соответствовать требованиям, предъявляемым к предприятиям соответствующего вида деятельности и могут иметь для:

Для организационно-управленческой:

- рабочее место мастера, начальника производственного участка, технолога, экономиста, оператора, диспетчера, инженера, начальника ПТО, оператора ПТО, нормировщика, мастера производственного участка, технологическое оборудование технического обслуживания и ремонта объектов транспорта, технические средства измерения и диагностики;

Для научно-исследовательской:

- рабочее место лаборанта, младшего или старшего научного сотрудника, техника, инженера-технолога, техническое оборудование для проведения экспериментов, оборудование для объединения и систематизации полученных результатов.

Для производственно-технологической:

- рабочее место технолога, нормировщика, экономиста, диспетчера, старшего осмотрщика, оператора ПТО, дефектоскописта, технические средства измерения и диагностики, технологическое оборудование технического обслуживания и ремонта объектов транспорта;

Для сервисной:

- рабочее место билетного кассира, проводника, сортировщика, работка складов, специалиста по работе с клиентом, персоналом, сортировщика, все необходимое оборудование и инструмент для успешного обеспечения производственного процесса.