МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
НАБЕРЕЖНОЧЕЛНИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей инженерной школы
_____ Панкратов Д.Л.
«14» 09 2017 г.

Программа дисциплины

Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль подготовки:	Сервис автотранспортных средств
Квалификация выпускника:	бакалавр
Форма обучения:	очная
Язык обучения:	русский
Автор:	Швеёва Е.И.
Рецензент:	Кулаков А.Т.

СОГЛАСОВАНО: Заведующий кафедрой «Сервис транспортных систем» Макаровой И.В. Протокол заседания кафедры СТС № 1 от «29» 08 2017 г.

Учебно-методическая комиссия Набережночелнинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Казанский (Приволжский) федеральный университет) (отделение Автомобильное).

Протокол заседания УМК № 1 от «14» 09 2017 г.

Набережные Челны 2017

Содержание

1. Цели практики 3

2. Задачи учебной практики 3

3. Виды практики, способы и формы ее проведения 3

4. Место и время проведения учебной практики 3

5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП 3

6. Место учебной практики в структуре ОПОП 3

7. Объем и продолжительность практики 4

8. Структура и содержание практики 4

9. Формы отчетности по практике 5

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

10.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по практике: 5

10.2. Соответствие компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств 7

10.3. Критерии формирования (шкала оценок) для проведения промежуточной аттестации по практикам 9

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики 11

12. Материально-техническое обеспечение практики 13

Программу учебной практики разработал (а) (и)
доцент каф. СТС Швеёва Е.И.

1. Цели практики

Целью прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков является ознакомление с технологиями и особенностями технического обслуживания и ремонта автомобилей, подготовка к самостоятельным научным исследованиям и к проведению научных исследований в составе творческого коллектива в области сервисного обслуживания автотранспортных средств.

2. Задачи учебной практики

Задачами прохождения практики являются ознакомление со структурой и управлением автосервисным предприятием, возможностей и методов оказания услуги, организации приема заказа на оказание услуги.

3. Виды практики, способы и формы ее проведения

Вид практики: учебная
Тип практики: Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
Практика проводится в концентрированной форме.
Проведение практики осуществляется следующими способами: стационарным и выездным.

4. Место и время проведения учебной практики

Обучающиеся проходят практику в Набережночелнинском институте (филиале) КФУ на следующих кафедрах:
- «Сервис транспортных систем»;

На предприятиях:
- ПАО «КАМАЗ»;
- ПАО «Волгамост»;
- ООО «Камгэсавто»;
- ООО «Набережночелнинский автоцентр «КАМАЗ»;
- ООО «Трак-Центр Елабуга»;
- ООО «РОСЬ – АВТО»;
- ПАО «Челны-Лада»;

и т.д.
Продолжительность проведения практики устанавливается учебным планом и составляет для студентов очной формы обучения 4 недели на первом году обучения (2 семестр).

5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Процесс прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обучающегося направлен на формирование следующих компетенций:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

6. Место учебной практики в структуре ОПОП

Практика является обязательным элементом освоения ОПОП. Данная практика базируется на освоении обучающимися следующих дисциплин:
Введение в профессиональную деятельность автосервиса; Сервисная деятельность;

Информатика и информационные технологии; Начертательная геометрия и инженерная графика; Материаловедение.
Для освоения учебной практики обучающиеся должны:
Знать:
- о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования;
- о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.
Уметь:
- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.
Владеть:
- технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования;
-современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

7. Объем и продолжительность практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачетных единиц.
Продолжительность практики составляет 2 недели/108 академических часов.

8.Структура и содержание практики

Учебная практика включает: Организационное собрание. Первичный инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с направлениями работы кафедры. Участие в проведении работ по ТО на автотехники кафедры. Оформление документации отчетов и презентации.

Контроль за соблюдением сроков практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и её содержание осуществляет заведующий кафедрой, а также руководитель практики, назначенный зав. кафедрой из числа ведущих преподавателей.

Общая трудоемкость практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание раздела (этапа) практики	Трудоемкость (в часах)
1	Подготовительный этап	Составление индивидуального плана практики, ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными направлениями деятельности базы практики.	12
2	Основной этап	Получение практических навыков диагностирования, обслуживания и ремонта автомобилей. Анализ и сбор информации для составления отчета.	72
3	Заключительный этап	Оформление отчет по практике и его защита.	24
Итого:108 час.			

9.Формы отчетности по практике

По окончании практики обучающийся должен представить на проверку отчет. Отчет по практике является основным документом обучающегося, отражающим выполненную им во время практики работу.

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

10.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по практике[1]:

Оценочные средства должны позволять достоверно оценивать сформированность компетенций как целостного новообразования – комплекса способностей, используемых для достижения социальных или профессиональных целей, отражающих результаты освоения основной профессиональной образовательной программы. Контроль уровней сформированности компетенции осуществляется с позиций оценивания составляющих ее частей по трехкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Форма промежуточной аттестации **– дифференцированный зачет.**

Дифференцированный зачет проводится на основе оценки знаний, умений, навыков, опыта деятельности их формирующих. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности в полной мере находят свое отражение в материалах, собранных в процессе прохождения практики, качестве выполнения индивидуального задания, качестве выполнения и оформления отчета о прохождении практики и ответах на вопросы.

Примерный перечень тем индивидуальных заданий:

1. Назначение и специализация предприятия.
2. Структура предприятия.
3. Организация и планирование работ на предприятии.
4. Основные задачи, решаемые на предприятии.
5. Особенности технологии и организации работы зоны (участка, поста).
6. Применяемое оборудование зоны (участка, поста).

[1] Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике могут включать в себя описание процедур, на основании которых оценивается приобретение компетенций при прохождении практики, и/или типовые задания для таких процедур.

Вопросы к зачету:

1. Квалификационные требования к специалисту.
2. Роль автомобиля в жизни человека.
3. Виды деятельности предприятия.
4. История развития автотранспорта. Предшественники автомобиля.
5. Безлошадный транспорт. Паромобиль.
6. Газовый двигатель.
7. Двигатели на жидком топливе.
8. Прообраз современного автомобиля.
9. Электромобиль. Махомобиль.
10. Теория автомобиля.
11. Теория двигателя.
12. Требования, предъявляемые к конструкции автомобиля.
13. Эксплуатационные свойства автомобилей.
14. Компоновки легковых автомобилей.
15. Компоновки грузовых автомобилей.
16. Отечественная классификация и система обозначения автомобильных транспортных средств
17. Зарубежная классификация и система обозначения автомобильных транспортных средств.
18. Специализированный подвижной состав. Прицепной состав.
19. Автомобильные и эксплуатационные материалы.
20. Топлива.
21. Смазки.
22. Предприятия автомобильного транспорта.
23. Ремонт автомобильного транспорта.
24. Текущий ремонт.
25. Капитальный ремонт.
26. Техническое обслуживание.
27. Ежедневное обслуживание.
28. ТО-1. ТО-2.
29. Сезонное обслуживание.
30. Оборудование для технического обслуживания и ремонта.

Показатели оценки отчета по практике:

– уровень освоения учебного материала;

– уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

– уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;

– уровень обоснованности и четкости изложения материала;

– уровень оформления материала и соответствие требованиями стандарта, полнота представленного материала;

– уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;

– уровень умения четко формулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;

– уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;

– уровень умения формулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее;

– востребованность результатов практики на предприятии.

Критерии оценивания результатов практики

Зачет с оценкой	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Хорошо	даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда
Удовлетворительно	даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.
Неудовлетворительно	не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым “удовлетворительно”.

10.2. Соответствие компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства	Этап формирования компетенции
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать проектно-конструкторскую документацию по созданию и модернизации систем и средств эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования Уметь использовать на практике проектно-конструкторскую документацию Владеть приемами использования на практике	Отчет по практике Вопросы к зачету: 1-3, 6,8-20,25-30	2 семестр

		проектно-		
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать способы использования на практике знаний системы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин Уметь использовать на практике знание системы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин Владеть приемами использования на практике технологией обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин	Отчет по практике Вопросы к зачету: 4,5,7,21-28-30	2 семестр
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать способы разработки проектов и программ для отрасли Уметь использовать на практике проекты и программы для отрасли. Владеть приемами по стандартизации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов, по рассмотрению и анализу различной технической документации	Отчет по практике Вопросы к зачету: 9-20,30	2 семестр

10.3. Критерии формирования (шкала оценок) для проведения промежуточной аттестации по практикам

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ОК-4	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне

	потребителей.				
ОК-5	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-1	Знать: - о технологии сбора, анализа и	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.				
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

Основная литература:

1. Кравцова, Е. Д. Логика и методология научных исследований [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. Д. Кравцова, А. Н. Городищева. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2014. – 168 с. - ISBN 978-5-7638-2946-4 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377

2. Герасимов Б. И. Основы научных исследований / Б.И. Герасимов, В.В. Дробышева, Н.В. Злобина и др. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2013. - 272 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-340-8, 1000 экз. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377

3. Шкляр, М. Ф. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : Учебное пособие для бакалавров / М. Ф. Шкляр. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 244 с. - ISBN 978-5-394-02162-6. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377

1. Тарасик В. П. Теория автомобилей и двигателей [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. П. Тарасик, М. П. Бренч. - 2-е изд., испр. – Москва : НИЦ Инфра-М ; Минск : Новое знание, 2013. - 448 с.: ил. - (Высшее образование : Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006210-5. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=367969#none.

2. Основы эксплуатации горных машин и оборудования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. В. Гилёв [и др.] ; под общ. ред. А. В. Гилёва. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2011. - 276 с. - ISBN 978-5-7638-2194-9. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=442115.

3. Техническая эксплуатация и ремонт технологического оборудования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. С. Фаскиев [и др.] ; Оренбургский гос. ун-т Оренбург : ОГУ, 2011.- 261 с. – Режим доступа: http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=8615.

4. Диагностирование автомобилей: практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Н. Карташевич [и др.] ; под ред. А. Н. Карташевича. – Москва : ИНФРА-М ; Минск : Новое знание, 2011. - 208 с.: ил. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004864-2. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=220485.

Дополнительная литература:

5. Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам. – М.: Транспорт, 1987.

6. Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки. ГОСТ Р 51709-2001. М.: Гос. Комитет по стандартам РФ, 2001.

7. Государственный технический осмотр в нормативно-правовых актах. Требования к техническому состоянию транспортных средств /А.М. Грошев, С.Г. Зубриський, Н.А. Кузьмин и др. Сборник. Выпуск 1. - Москва-Н.Новгород, 2000.

8. Диагностическое оборудование для проведения государственного технического осмотра. Методическое пособие для сотрудников технического надзора ГИБДД / под общей редакцией В.А. Химичева. МВД РФ. ГУ НПО «Спецтехника и связь» НИИ Спецтехники.-М.-1998.

9. Программное обеспечение и интернет ресурсы:

10. Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам (http://www.bestpravo.ru/federalnoje/dg-akty/f4n.htm)

11. Закон РФ «О защите прав потребителей» (http://www.consultant.ru/popular/consumerism/)

12. Закон РФ «О безопасности движения» (http://www.consultant.ru)

13. Закон РФ «О конкуренции и организации монополистической деятельности на товарных рынках» (http://www.consultant.ru)

Интернет-ресурсы

- Научная электронная библиотека: www.elibrary.ru
- ГАРАНТ – информационно-правовая система: www.garant.ru
- Консультант Плюс - справочно-поисковая система законодательной информации: www.consultant.ru
- Scopus - реферативная и наукометрическая электронная база данных и др.:

www.scopus.com

11. Материально-техническое обеспечение практики

На кафедре «Сервис транспортных систем» имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор, персональный компьютер. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Перечень материально-технического обеспечения включает в себя персональные компьютеры, высокопроизводительные автоматизированные рабочие места (АРМ), оснащенные лицензионным ПО для выполнения лабораторных занятий по дисциплинам, осуществления научно-исследовательской работы. Все компьютеры подключены к локальной сети университета с возможностью выхода в Интернет и доступа к электронным библиотечным системам (ЭБС). Лекционные аудитории оснащены мультимедийным и проекционным оборудованием, необходимым для демонстрации презентационных материалов.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе (далее – ЭБС) " БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. В ЭБС " БиблиоРоссика " представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС

ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования нового поколения.
Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
НАБЕРЕЖНОЧЕЛНИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей инженерной школы
_____ Панкратов Д.Л.
«18» 09 2017 г.

Программа дисциплины

Б2.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль подготовки:	Сервис автотранспортных средств
Квалификация выпускника:	бакалавр
Форма обучения:	очная
Язык обучения:	русский
Автор:	Швеёва Е.И.
Рецензент:	Кулаков А.Т.

СОГЛАСОВАНО: Заведующий кафедрой «Сервис транспортных систем» Макаровой И.В. Протокол заседания кафедры СТС № 1 от «19» 08 2017 г.

Учебно-методическая комиссия Набережночелнинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Казанский (Приволжский) федеральный университет) (отделение Автомобильное).

Протокол заседания УМК № 1 от «14» 09 2017 г.

Набережные Челны 2017

Содержание

1. Цели практики 3

2. Задачи учебной практики 3

3. Виды практики, способы и формы ее проведения 3

4. Место и время проведения учебной практики 3

5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП 3

6. Место учебной практики в структуре ОПОП 3

7. Объем и продолжительность практики 4

8. Структура и содержание практики 4

9. Формы отчетности по практике 5

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

10.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по практике: 5

10.2. Соответствие компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств 7

10.3. Критерии формирования (шкала оценок) для проведения промежуточной аттестации по практикам 9

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики 11

12. Материально-техническое обеспечение практики 13

Программу учебной практики разработал (а) (и)
доцент каф. СТС Швеёва Е.И.

7. Цели практики

Целью прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков является ознакомление с технологиями и особенностями технического обслуживания и ремонта автомобилей, подготовка к самостоятельным научным исследованиям и к проведению научных исследований в составе творческого коллектива в области сервисного обслуживания автотранспортных средств.

8. Задачи учебной практики

Задачами прохождения практики являются ознакомление со структурой и управлением автосервисным предприятием, возможностей и методов оказания услуги, организации приема заказа на оказание услуги.

9. Виды практики, способы и формы ее проведения

Вид практики: производственная
Тип практики: Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
Практика проводится в концентрированной форме.
Проведение практики осуществляется следующими способами: стационарным и выездным.

10. Место и время проведения учебной практики

Обучающиеся проходят практику в Набережночелнинском институте (филиале) КФУ на следующих кафедрах:
- «Сервис транспортных систем»;

На предприятиях:
- ПАО «КАМАЗ»;
- ПАО «Волгамост»;
- ООО «Камгэсавто»;
- ООО «Набережночелнинский автоцентр «КАМАЗ»;
- ООО «Трак-Центр Елабуга»;
- ООО «РОСЬ – АВТО»;
- ПАО «Челны-Лада»;

и т.д.
Продолжительность проведения практики устанавливается учебным планом и составляет для студентов очной формы обучения 4 недели на втором году обучения (4 семестр) и 4 недели на третьем году обучения (6 семестр)

11. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Процесс прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обучающегося направлен на формирование следующих компетенций:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
	деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

12. Место учебной практики в структуре ОПОП

Практика является обязательным элементом освоения ОПОП. Данная практика базируется на освоении обучающимися следующих дисциплин:

Введение в профессиональную деятельность автосервиса; Сервисная деятельность; Информатика и информационные технологии; Начертательная геометрия и инженерная графика; Сервисология, Информационные технологии в сервисе.

Для освоения учебной практики обучающиеся должны:

Знать:

- о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования;
- о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.

Уметь:

- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.

Владеть:

- технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования;
-современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

7. Объем и продолжительность практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 12 зачетных единиц.

Продолжительность практики составляет 8 недели/432 академических часа.

8.Структура и содержание практики

Учебная практика включает: Организационное собрание. Первичный инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с направлениями работы кафедры. Участие в проведении работ по ТО на автотехники кафедры. Оформление документации отчетов и презентации.

Контроль за соблюдением сроков практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и её содержание осуществляет заведующий кафедрой, а также руководитель практики, назначенный зав. кафедрой из числа ведущих преподавателей.

Общая трудоемкость практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности составляет 12 зачетных единиц, 432 часа.

4 семестр

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание раздела (этапа) практики	Трудоемкость (в часах)
1	Подготовительный этап	Составление индивидуального плана практики, ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными	12

		направлениями деятельности базы практики.	
2	Основной этап	Получение практических навыков диагностирования, обслуживания и ремонта автомобилей. Анализ и сбор информации для составления отчета.	180
3	Заключительный этап	Оформление отчет по практике и его защита.	24
Итого:216 час.			

6 семестр

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание раздела (этапа) практики	Трудоемкость (в часах)
1	Подготовительный этап	Составление индивидуального плана практики, ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными направлениями деятельности базы практики.	12
2	Основной этап	Получение практических навыков диагностирования, обслуживания и ремонта автомобилей. Анализ и сбор информации для составления отчета.	180
3	Заключительный этап	Оформление отчет по практике и его защита.	24
Итого:216 час.			

9.Формы отчетности по практике

По окончании практики обучающийся должен представить на проверку отчет. Отчет по практике является основным документом обучающегося, отражающим выполненную им во время практики работу.

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

10.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по практике[2]:

Оценочные средства должны позволять достоверно оценивать сформированность компетенций как целостного новообразования – комплекса способностей, используемых для достижения социальных или профессиональных целей, отражающих результаты освоения основной профессиональной образовательной программы. Контроль уровней сформированности компетенции осуществляется с позиций оценивания составляющих ее частей по трехкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Форма промежуточной аттестации **– дифференцированный зачет.**

Дифференцированный зачет проводится на основе оценки знаний, умений, навыков, опыта деятельности их формирующих. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности в полной мере находят свое отражение в материалах, собранных в процессе прохождения практики, качестве выполнения индивидуального задания, качестве выполнения и оформления отчета о прохождении практики и ответах на вопросы.

Примерный перечень тем индивидуальных заданий:

[2] Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике могут включать в себя описание процедур, на основании которых оценивается приобретение компетенций при прохождении практики, и/или типовые задания для таких процедур.

7. Назначение и специализация предприятия.
8. Структура предприятия.
9. Организация и планирование работ на предприятии.
10. Основные задачи, решаемые на предприятии.
11. Особенности технологии и организации работы зоны (участка, поста).
12. Применяемое оборудование зоны (участка, поста).

Вопросы к зачету:

31. Квалификационные требования к специалисту.
32. История развития автотранспорта. Предшественники автомобиля.
33. Безлошадный транспорт. Паромобиль.
34. Газовый двигатель.
35. Роль автомобиля в жизни человека.
36. Виды деятельности предприятия.
37. Двигатели на жидком топливе.
38. Прообраз современного автомобиля.
39. Электромобиль. Махомобиль.
40. Теория автомобиля.
41. Теория двигателя.
42. Требования, предъявляемые к конструкции автомобиля.
43. Эксплуатационные свойства автомобилей.
44. Компоновки легковых автомобилей.
45. Компоновки грузовых автомобилей.
46. Отечественная классификация и система обозначения автомобильных транспортных средств
47. Зарубежная классификация и система обозначения автомобильных транспортных средств.
48. Специализированный подвижной состав. Прицепной состав.
49. Автомобильные и эксплуатационные материалы.
50. Топлива.
51. Смазки.
52. Предприятия автомобильного транспорта.
53. Ремонт автомобильного транспорта.
54. Текущий ремонт.
55. Капитальный ремонт.
56. Техническое обслуживание.
57. Ежедневное обслуживание.
58. ТО-1. ТО-2.
59. Сезонное обслуживание.
60. Оборудование для технического обслуживания и ремонта.

Показатели оценки отчета по практике:

– уровень освоения учебного материала;

– уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

– уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;

– уровень обоснованности и четкости изложения материала;

– уровень оформления материала и соответствие требованиями стандарта, полнота представленного материала;

– уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;

– уровень умения четко формулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;
– уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;
– уровень умения формулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее;
– востребованность результатов практики на предприятии.

Критерии оценивания результатов практики

Зачет с оценкой	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Хорошо	даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда
Удовлетворительно	даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельн4ые дополнительные вопросы не даны положительные ответы.
Неудовлетворительно	не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым “удовлетворительно”.

10.2. Соответствие компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства	Этап формирования компетенции

ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Отчет по практике Вопросы к зачету: 1-3, 6,8-20,25-30	4 семестр 6 семестр
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации	Отчет по практике Вопросы к зачету: 9-20,30	4 семестр 6 семестр

		информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Отчет по практике Вопросы к зачету: 9,11,15,17,21,30	4 семестр 6 семестр
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских	Отчет по практике Вопросы к зачету: 1,3,7,11-13,29	4 семестр 6 семестр

		отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Отчет по практике Вопросы к зачету: 2-4,7,11,15,18,20	4 семестр 6 семестр
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных	Отчет по практике Вопросы к зачету: 2-5,8,11,17,20,27	4 семестр 6 семестр

	требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Отчет по практике Вопросы к зачету: 2,5,7,11,21,22-27	4 семестр 6 семестр

10.3. Критерии формирования (шкала оценок) для проведения промежуточной аттестации по практикам

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ОК-4	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне

	потребителей.				
ОК-5	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-1	Знать: - о технологии сбора, анализа и	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.				
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-2	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования;	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	- о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.				
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-2	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма,	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.				
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-7	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	загрязнения.				
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-11	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать	Не умеет Демонстрирует частичные	Демонстрирует частичные умения без	Умеет применять знания на	Демонстрирует высокий уровень

	технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.	умения, допуская грубые ошибки	грубых ошибок	практике в базовом объёме	умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

Основная литература:

4. Кравцова, Е. Д. Логика и методология научных исследований [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. Д. Кравцова, А. Н. Городищева. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2014. – 168 с. - ISBN 978-5-7638-2946-4 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377

5. Герасимов Б. И. Основы научных исследований / Б.И. Герасимов, В.В. Дробышева, Н.В. Злобина и др. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2013. - 272 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-340-8, 1000 экз. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377

6. Шкляр, М. Ф. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : Учебное пособие для бакалавров / М. Ф. Шкляр. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 244 с. - ISBN 978-5-394-02162-6. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377

14. Тарасик В. П. Теория автомобилей и двигателей [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. П. Тарасик, М. П. Бренч. - 2-е изд., испр. – Москва : НИЦ Инфра-М ; Минск : Новое знание, 2013. - 448 с.: ил. - (Высшее образование : Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006210-5. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=367969#none.

15. Основы эксплуатации горных машин и оборудования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. В. Гилёв [и др.] ; под общ. ред. А. В. Гилёва. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2011. - 276 с. - ISBN 978-5-7638-2194-9. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=442115.

16. Техническая эксплуатация и ремонт технологического оборудования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. С. Фаскиев [и др.] ; Оренбургский гос. ун-т Оренбург : ОГУ, 2011.- 261 с. – Режим доступа: http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=8615.

17. Диагностирование автомобилей: практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Н. Карташевич [и др.] ; под ред. А. Н. Карташевича. – Москва : ИНФРА-М ; Минск : Новое знание, 2011. - 208 с.: ил. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004864-2. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=220485.

Дополнительная литература:

18. Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам. – М.: Транспорт, 1987.

19. Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки. ГОСТ Р 51709-2001. М.: Гос. Комитет по стандартам РФ, 2001.

20. Государственный технический осмотр в нормативно-правовых актах. Требования к техническому состоянию транспортных средств /А.М. Грошев, С.Г. Зубриський, Н.А. Кузьмин и др. Сборник. Выпуск 1. - Москва-Н.Новгород, 2000.

21. Диагностическое оборудование для проведения государственного технического осмотра. Методическое пособие для сотрудников технического надзора ГИБДД / под общей редакцией В.А. Химичева. МВД РФ. ГУ НПО «Спецтехника и связь» НИИ Спецтехники.-М.-1998.

22. Программное обеспечение и интернет ресурсы:

23. Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам (http://www.bestpravo.ru/federalnoje/dg-akty/f4n.htm)

24. Закон РФ «О защите прав потребителей» (http://www.consultant.ru/popular/consumerism/)

25. Закон РФ «О безопасности движения» (http://www.consultant.ru)

26. Закон РФ «О конкуренции и организации монополистической деятельности на товарных рынках» (http://www.consultant.ru)

Интернет-ресурсы

- Научная электронная библиотека: www.elibrary.ru
- ГАРАНТ – информационно-правовая система: www.garant.ru
- Консультант Плюс - справочно-поисковая система законодательной информации: www.consultant.ru
- Scopus - реферативная и наукометрическая электронная база данных и др.: www.scopus.com

13. Материально-техническое обеспечение практики

На кафедре «Сервис транспортных систем» имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор, персональный компьютер. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет

возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Перечень материально-технического обеспечения включает в себя персональные компьютеры, высокопроизводительные автоматизированные рабочие места (АРМ), оснащенные лицензионным ПО для выполнения лабораторных занятий по дисциплинам, осуществления научно-исследовательской работы. Все компьютеры подключены к локальной сети университета с возможностью выхода в Интернет и доступа к электронным библиотечным системам (ЭБС). Лекционные аудитории оснащены мультимедийным и проекционным оборудованием, необходимым для демонстрации презентационных материалов.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе (далее – ЭБС) " БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. В ЭБС " БиблиоРоссика " представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
НАБЕРЕЖНОЧЕЛНИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей инженерной школы
_____ Панкратов Д.Л.
«18» 09 2017 г.

Программа дисциплины

Б2.П.2 Преддипломная практика

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль подготовки:	Сервис автотранспортных средств
Квалификация выпускника:	бакалавр
Форма обучения:	очная
Язык обучения:	русский
Автор:	Швеёва Е.И.
Рецензент:	Кулаков А.Т.

СОГЛАСОВАНО: Заведующий кафедрой «Сервис транспортных систем» Макаровой И.В. Протокол заседания кафедры СТС № 1 от «29» 08 2017 г.

Учебно-методическая комиссия Набережночелнинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Казанский (Приволжский) федеральный университет) (отделение Автомобильное).

Протокол заседания УМК № 1 от «14» 09 2017 г.

Набережные Челны 2017

Содержание

1. Цели практики 37
2. Задачи производственной практики 37
3. Виды практики, способы и формы ее проведения 37
4. Место и время проведения производственной практики 37
5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП 37
6. Место производственной практики в структуре ОПОП 38
7. Объем и продолжительность практики 38
8. Структура и содержание практики 38
9. Формы отчетности по практике 39
10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике 39
11. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики 58
12. Материально-техническое обеспечение практики 59

Программу учебной практики разработал (а) (и)
доцент каф. СТС Швеёва Е.И.

13. Цели практики

Целью прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков является ознакомление с технологиями и особенностями технического обслуживания и ремонта автомобилей, подготовка к самостоятельным научным исследованиям и к проведению научных исследований в составе творческого коллектива в области сервисного обслуживания автотранспортных средств.

14. Задачи производственной практики

Задачами прохождения практики являются ознакомление со структурой и управлением автосервисным предприятием, возможностей и методов оказания услуги, организации приема заказа на оказание услуги.

15. Виды практики, способы и формы ее проведения

Вид практики: производственная
Тип практики: Преддипломная практика
Практика проводится в концентрированной форме.
Проведение практики осуществляется следующими способами: стационарным и выездным.

16. Место и время проведения производственной практики

Обучающиеся проходят практику в Набережночелнинском институте (филиале) КФУ на следующих кафедрах:
- «Сервис транспортных систем»;
- «Эксплуатация автомобильного транспорта».

На предприятиях:
- ПАО «КАМАЗ»;
- ПАО «Волгамост»;
- ООО «Камгэсавто»;
- ООО «Набережночелнинский автоцентр «КАМАЗ»;
- ООО «Трак-Центр Елабуга»;
- ООО «РОСЬ – АВТО»;
- ПАО «Челны-Лада»;

и т.д.
Продолжительность проведения практики устанавливается учебным планом и составляет 4 недели на четвертом году обучения (8 семестр) для студентов очной формы обучения.

17. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Процесс прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обучающегося направлен на формирование следующих компетенций:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-3	Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
	и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-5	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

18. Место производственной практики в структуре ОПОП

Практика является обязательным элементом освоения ОПОП. Данная практика базируется на освоении обучающимися следующих дисциплин:

Введение в профессиональную деятельность автосервиса; Безопасность жизнедеятельности; Системы автоматизированного проектирования; Сервисная деятельность; Экология в автомобильном сервисе; Начертательная геометрия и инженерная графика; Проектирование процесса оказания услуг; Автотранспортные средства, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса; Основы работоспособности транспортных средств

Для освоения учебной практики обучающиеся должны:

Знать:

- о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования;
- о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.

Уметь:

- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования;
- разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги;
- использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги;
- организовать прием заказа на оказание услуги.

Владеть:

- технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования;
-современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

19. Объем и продолжительность практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачетных единиц.

Продолжительность практики составляет 2 недели/108 академических часов.

20. Структура и содержание практики

Производственная практика включает: Организационное собрание. Первичный инструктаж по технике безопасности. Ознакомление с направлениями работы кафедры. Участие в проведении работ по ТО и ТР на автотехники кафедры. Оформление документации отчетов и презентации.

Контроль за соблюдением сроков практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и её содержание осуществляет заведующий кафедрой, а также руководитель практики, назначенный зав. кафедрой из числа ведущих преподавателей.

Общая трудоемкость практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание раздела (этапа) практики	Трудоемкость (в часах)
1	Подготовительный этап	Составление индивидуального плана практики, ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными направлениями деятельности базы практики.	12
2	Основной этап	Получение практических навыков диагностирования, обслуживания и ремонта автомобилей. Анализ и сбор информации для составления отчета.	72
3	Заключительный этап	Оформление отчет по практике и его защита.	24
Итого:108 час.			

21. Формы отчетности по практике

По окончании практики обучающийся должен представить на проверку отчет. Отчет по практике является основным документом обучающегося, отражающим выполненную им во время практики работу.

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

10.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по практике[3]:

Оценочные средства должны позволять достоверно оценивать сформированность компетенций как целостного новообразования – комплекса способностей, используемых для достижения социальных или профессиональных целей, отражающих результаты освоения основной профессиональной образовательной программы. Контроль уровней сформированности компетенции осуществляется с позиций оценивания составляющих ее частей по трехкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Форма промежуточной аттестации **– дифференцированный зачет.**

Дифференцированный зачет проводится на основе оценки знаний, умений, навыков, опыта деятельности их формирующих. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности в полной мере находят свое отражение в материалах, собранных в процессе прохождения практики, качестве выполнения индивидуального задания, качестве выполнения и оформления отчета о прохождении практики и ответах на вопросы.

Примерный перечень тем индивидуальных заданий:

13. Назначение и специализация предприятия.
14. Структура предприятия.
15. Организация и планирование работ на предприятии.
16. Основные задачи, решаемые на предприятии.
17. Изучение технологического процесса выполняемых работ.
18. Составление алгоритма технологического процесса выполняемых работ.
19. Особенности организации работ зоны (участка). Применяемое оборудование.
20. . Применяемое оборудование зоны (участка, поста).

[3] Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике могут включать в себя описание процедур, на основании которых оценивается приобретение компетенций при прохождении практики, и/или типовые задания для таких процедур.

Вопросы к зачету:

61. Место расположения предприятия.
62. История развития предприятия.
63. Виды деятельности предприятия.
64. Организационная структура предприятия.
65. Количественный и марочный состав реализуемых (обслуживаемых) автомобилей на предприятии.
66. Организация эксплуатации транспорта на предприятии.
67. Особенности обслуживания и ремонта двигателей.
68. Планировка производственного корпуса.
69. Планировка сервисной зоны.
70. Расстановка и перечень оборудования на посту (участке).
71. Техника безопасности на предприятии.
72. Изучение технологического процесса выполняемых работ.
73. Составление алгоритма технологического процесса выполняемых работ.
74. Эксплуатационные свойства автомобилей.
75. Технико-экономические показатели предприятия.
76. Доля рынка, занимаемая предприятием по городу (региону).
77. Отечественная классификация и система обозначения автомобильных транспортных средств
78. Зарубежная классификация и система обозначения автомобильных транспортных средств.
79. Специализированный подвижной состав. Прицепной состав.
80. Автомобильные и эксплуатационные материалы.
81. Топлива.
82. Смазки.
83. Предприятия автомобильного транспорта.
84. Текущий ремонт.
85. Капитальный ремонт.
86. Техническое обслуживание.
87. Ежедневное обслуживание.
88. ТО-1. ТО-2.
89. Сезонное обслуживание.
90. Оборудование для технического обслуживания и ремонта.

Показатели оценки отчета по практике:

– уровень освоения учебного материала;

– уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

– уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;

– уровень обоснованности и четкости изложения материала;

– уровень оформления материала и соответствие требованиями стандарта, полнота представленного материала;

– уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;

– уровень умения четко формулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;

– уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;

– уровень умения формулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее;

– востребованность результатов практики на предприятии.

Критерии оценивания результатов практики

Зачет с оценкой	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Хорошо	даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда
Удовлетворительно	даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.
Неудовлетворительно	не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым “удовлетворительно”.

10.2. Соответствие компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства	Этап формирования компетенции
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских	Отчет по практике Вопросы к зачету: 1-3, 6,8-20,25-30	8 семестр

		отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		

ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Отчет по практике Вопросы к зачету: 4,5,7,21-28-30	8 семестр
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий	Отчет по практике Вопросы к зачету: 9-20,30	8 семестр

	деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Отчет по практике Вопросы к зачету: 1-3, 6,8-20,25-30	8 семестр

	потребителя	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		
ПК-3	Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом	Отчет по практике Вопросы к зачету: 4,5,7,21-28-30	8 семестр

		требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		
ПК-5	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать	Отчет по практике Вопросы к зачету: 9-20,30	8 семестр

		комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического	Отчет по практике Вопросы к зачету: 1-3, 6,8-20,25-30	8 семестр

		процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения. Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги. Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации	Отчет по практике Вопросы к зачету: 4,5,7,21-28-30	8 семестр

		информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		

10.3. Критерии формирования (шкала оценок) для проведения промежуточной аттестации по практикам

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ОК-4	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений

	решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги.				
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОК-5	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования;	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений

	- разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги.				
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-1	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений

	требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги.				
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-2	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-3	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.				
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне

ПК-5	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне

	процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.				
ПК-7	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть: - технологией сбора,	Не владеет Демонстрирует низкий уровень	Демонстрирует частичные владения без	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком

	анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	владения, допуская грубые ошибки	грубых ошибок		уровне
ПК-11	Знать: - о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; - о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования; - разрабатывать комплексные варианты проекта оказания услуги; - использовать информационных технологии для решения задач технологического процесса оказания	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений

	услуги; - организовать прием заказа на оказание услуги.				
	Владеть: - технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования; -современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Не владеет Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне

23. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

Основная литература:

27. Песков В. И. Конструкция автомобильных трансмиссий [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. И. Песков. – Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 144 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-748-2. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=406092.

28. Виноградов В. М. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: основные и вспомогательные технологические процессы: лабораторный практикум : учебное пособие / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2010. - 160 с. : ил. - Библиогр.: с. 155. - ISBN 978-5-7695-7355-2.

29. Синицын А. К. Основы технической эксплуатации автомобилей [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. К. Синицын. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : РУДН, 2011. – 282 с.: ил. - ISBN 978-5-209-03531-2. – Режим доступа: http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=10396.

30. Тарасик В. П. Теория автомобилей и двигателей [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. П. Тарасик, М. П. Бренч. - 2-е изд., испр. – Москва : НИЦ Инфра-М ; Минск : Новое знание, 2013. - 448 с.: ил. - (Высшее образование : Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006210-5. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=367969#none.

31. Основы эксплуатации горных машин и оборудования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. В. Гилёв [и др.] ; под общ. ред. А. В. Гилёва. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2011. - 276 с. - ISBN 978-5-7638-2194-9. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=442115.

32. Е.С. Кузнецов, А.П. Болдин, В.М. Власов и др. «Техническая эксплуатация автомобилей»: Учебник для вузов. 4-ое изд., перераб. и дополн. – М.: Наука, 2001. - 535 с.

33. Е.С. Кузнецов. «Техническая эксплуатация автомобилей в США». М.: Транспорт, 1992. - 352 с.

34. Мигаль В. Д. Методы технической диагностики автомобилей [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Д. Мигаль, В. П. Мигаль. – Москва : ИД ФОРУМ : НИЦ

ИНФРА-М, 2014. - 416 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0576-0. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=431974.

35. Техническая эксплуатация и ремонт технологического оборудования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. С. Фаскиев [и др.] ; Оренбургский гос. ун-т Оренбург : ОГУ, 2011.- 261 с. – Режим доступа: http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=8615.

36. Гринцевич В. И. Технологические процессы диагностирования и технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс] : лабораторный практикум / В. И. Гринцевич, С. В. Мальчиков, Г. Г. Козлов. - Красноярск, 2012. - 204 с. - ISBN 978-5-7638-2382-0. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=442079.

37. Диагностирование автомобилей: практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Н. Карташевич [и др.] ; под ред. А. Н. Карташевича. – Москва : ИНФРА-М ; Минск : Новое знание, 2011. - 208 с.: ил. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004864-2. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=220485.

Дополнительная литература:

38. Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам. – М.: Транспорт, 1987.

39. Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки. ГОСТ Р 51709-2001. М.: Гос. Комитет по стандартам РФ, 2001.

40. Государственный технический осмотр в нормативно-правовых актах. Требования к техническому состоянию транспортных средств /А.М. Грошев, С.Г. Зубриський, Н.А. Кузьмин и др. Сборник. Выпуск 1. - Москва-Н.Новгород, 2000.

41. Диагностическое оборудование для проведения государственного технического осмотра. Методическое пособие для сотрудников технического надзора ГИБДД / под общей редакцией В.А. Химичева. МВД РФ. ГУ НПО «Спецтехника и связь» НИИ Спецтехники.-М.-1998.

42. Программное обеспечение и интернет ресурсы:

43. Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам (http://www.bestpravo.ru/federalnoje/dg-akty/f4n.htm)

44. Закон РФ «О защите прав потребителей» (http://www.consultant.ru/popular/consumerism/)

45. Закон РФ «О безопасности движения» (http://www.consultant.ru)

46. Закон РФ «О конкуренции и организации монополистической деятельности на товарных рынках» (http://www.consultant.ru)

Интернет-ресурсы

- Научная электронная библиотека: www.elibrary.ru
- ГАРАНТ – информационно-правовая система: www.garant.ru
- Консультант Плюс - справочно-поисковая система законодательной информации: www.consultant.ru
- Scopus - реферативная и наукометрическая электронная база данных и др.: www.scopus.com

24. Материально-техническое обеспечение практики

На кафедре «Сервис транспортных систем» имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и

передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор, персональный компьютер. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Перечень материально-технического обеспечения включает в себя персональные компьютеры, высокопроизводительные автоматизированные рабочие места (АРМ), оснащенные лицензионным ПО для выполнения лабораторных занятий по дисциплинам, осуществления научно-исследовательской работы. Все компьютеры подключены к локальной сети университета с возможностью выхода в Интернет и доступа к электронным библиотечным системам (ЭБС). Лекционные аудитории оснащены мультимедийным и проекционным оборудованием, необходимым для демонстрации презентационных материалов.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе (далее – ЭБС) " БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. В ЭБС " БиблиоРоссика " представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
НАБЕРЕЖНОЧЕЛНИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей инженерной школы
_____ Панкратов Д.Л.
«18» 09 2017 г.

Программа дисциплины

Б3 Государственная итоговая аттестация

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль подготовки:	Сервис автотранспортных средств
Квалификация выпускника:	бакалавр
Форма обучения:	очная
Язык обучения:	русский
Автор:	Швеёва Е.И.
Рецензент:	Кулаков А.Т.

СОГЛАСОВАНО: Заведующий кафедрой «Сервис транспортных систем» Макаровой И.В. Протокол заседания кафедры СТС № 1 от «29» 08 2017 г.

Учебно-методическая комиссия Набережночелнинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Казанский (Приволжский) федеральный университет) (отделение Автомобильное).

Протокол заседания УМК № 1 от «14» 09 2017 г.

Набережные Челны 2017

ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Государственная итоговая аттестация является завершающим этапом освоения основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ магистратуры требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

1. МЕСТО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис в **Блок 3 «Государственная итоговая аттестация»** входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты.

2. КОМПЕТЕНТНОСТНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Государственная итоговая аттестация призвана определить степень сформированности следующих компетенций выпускников:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2	Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-3	Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-4	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-5	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-6	Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-10	Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ДОКЛАДА ОБ ОСНОВНЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ ПОДГОТОВЛЕННОЙ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Результатом обучения должна быть выпускная квалификационная работа (ВКР). ВКР представляет собой бакалаврскую работу, в которой содержится решение задачи, имеющей значение для соответствующей отрасли знаний, либо изложены научно обоснованные технические, технологические или иные решения и разработки, имеющие значение для развития науки и техники, связанные ремонтом и сервисным обслуживанием транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения. Выпускная квалификационная работа должна быть написана самостоятельно, обладать внутренним единством, содержать новые научные результаты и положения, выдвигаемые для публичной защиты. Предложенные решения должны быть аргументированы и оценены по сравнению с другими известными решениями.

Содержание ВКР должно учитывать требования ФГОС ВО и включать:

– обоснование актуальности темы, обусловленной потребностями теории и практики и степенью разработанности в научной и научно-практической литературе;

– изложение теоретических и практических положений, раскрывающих предмет ВКР;

– содержать графический материал (рисунки, графики и пр.) (при необходимости);

– выводы, рекомендации и предложения; список использованных источников; приложения (при необходимости);

– графическая часть ВКР предназначена для демонстрации во время доклада основных результатов ВКР.

Требования к структуре ВКР:

– титульный лист;

– содержание с указанием номеров страниц;

– введение;

– основная часть (главы, параграфы, пункты, подпункты);

– выводы по главам;

– заключение;

– список использованных источников и литературы;

– приложения (при необходимости).

Введение содержит четкое обоснование актуальности выбранной темы, степень разработанности проблемы исследования, определение проблемы, цели, объекта, предмета и задач исследования, формулировку гипотезы (если это предусмотрено видом исследования), раскрытие методологических и теоретических основ исследования, перечень используемых методов исследования с указанием опытно-экспериментальной базы, формулировку научной новизны, теоретической и практической значимости

исследования; раскрытие положений, выносимых на защиту, апробацию и внедрение результатов исследования.

Маркетингово-аналитическая часть посвящена анализу структуры парка автомобилей, рынка продаж, рынка услуг конкурентов, характеристика предприятия и обоснованию необходимости выполнения проекта.

В Коммуникативной части студент должен:

1. Сформулировать цель (миссию) предприятия по обслуживанию клиентов (например, цель автосервисного предприятия - удовлетворение потребностей самых взыскательных клиентов, компетентный и внимательный сервис).

2. Перечислить на какие именно приоритеты сфокусировано обслуживание клиентов (например, доступность, скорость обслуживания клиентов; качество обслуживания). Дать расшифровку каждого из приоритетов (другими словами описать какой смысл вкладывается в тот или иной приоритет) и перечислить те методы, мероприятия и средства, за счет которых предполагается реализовать заявленный приоритет.

3. Представить в виде блок-схемы технологический процесс оказания услуг клиентам в системе проектируемого, модернизируемого или реконструируемого автосервисного предприятия и подробно описать его.

В разделе **«Организационно-технологическая часть»**

В результате проведенного в Маркетингово-аналитическая части анализа рынка автосервисных услуг определяется зона строительства будущего предприятия автосервиса. В дальнейшем необходимо выбрать в пределах этой зоны конкретную площадку под строительство, и аргументировано обосновать такой выбор.

В дипломных проектах, посвященных реконструкции существующих предприятий автосервиса, выбор участка не требуется, однако необходимо провести анализ его ценности.

В раздел **«Техническая и экологическая безопасность»** проводится анализ безопасности проектируемого или реконструируемого объекта, разработке мероприятий по безопасной эксплуатации выбранного оборудования

Экономическая часть посвящена расчету стоимости инвестиций в проектируемое или реконструируемое предприятие и финансовому планированию деятельности предприятия.

Заключение – последовательное логически стройное изложение итогов исследования в соответствии с целью и задачами, поставленными и сформулированными во введении. В нем содержатся выводы и определяются дальнейшие перспективы работы.

Список использованных источников включает все использованные источники: опубликованные, неопубликованные и электронные. Список оформляют в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. – 2003 и ГОСТ 7.82 – 2001. Источники в списке располагают по алфавиту, нумеруют арабскими цифрами и печатают с абзацного отступа.

В тексте ВКР рекомендуемые ссылки оформляют на номер источника согласно списку и заключают в квадратные скобки. Допускается также постраничное и иное оформление ссылок в соответствии с ГОСТ Р 7.05 – 2008.

Приложения. Каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием вверху листа по центру слова «Приложение», его порядкового номера и тематического заголовка.

На все приложения в тексте ВКР должны быть ссылки.

Объем выпускной квалификационной работы составляет 90-100 страниц в зависимости от направления подготовки.

Графическая часть. Состоит из конструкторской документации и иллюстраций. Графическая часть ДП составляет 7-10 листов формата А1 (594х841 мм), выполняется полностью в электронном виде и в соответствии с требованиями ЕСКД.

Основные чертежи: анализ рынка; генеральный план предприятия, производственный корпус предприятия; чертеж зоны (участка); модельный ряд

обслуживаемых автомобилей; алгоритм технологического процесса; плакаты по разделу «Выбор (модернизация) технологического оборудования; плакат «Оценка экономической эффективности».

Требования к оформлению ВКР

Текст ВКР выполняют с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги, формата А4, шрифт – Times New Roman 14-го размера, межстрочный интервал – 1,5. Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое - не менее 15 мм, верхнее и нижнее - не менее 20 мм, левое - не менее 30 мм.

Размер абзацного отступа должен быть одинаковым по всему тексту ВКР и равным 12,5 мм.

Номер страницы проставляют в центре нижней части листа, арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему документу.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

«ВВЕДЕНИЕ», «НАИМЕНОВАНИЯ РАЗДЕЛОВ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками структурных частей. Эти заголовки, а также соответствующие заголовки структурных частей следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Главы должны быть пронумерованы арабскими цифрами в пределах всей ВКР и иметь абзацный отступ. После номера главы ставится точка и пишется название главы. «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ» как главы не нумеруются.

Параграфы следует нумеровать арабскими цифрами в пределах каждой главы. Номер параграфа должен состоять из номера главы и номера параграфа (или знака параграфа), разделенных точкой. Заголовки параграфов печатаются строчными буквами (кроме первой прописной).

Графики, схемы, диаграммы располагаются в ВКР непосредственно после текста, имеющего на них ссылку, и выравниваются по центру страницы. Название графиков, схем, диаграмм помещается под ними, пишется без кавычек: и содержит слово Рисунок без кавычек и указание на порядковый номер рисунка, без знака №. Например: Рисунок 1. Название рисунка. Таблицы располагают непосредственно после текста, имеющего на них ссылку, и также выравниваются по центру страницы. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы. Название таблицы помещается над ней, содержит слово Таблица без кавычек и указание на порядковый номер таблицы, без знака №.. Например, Таблица 1. Название таблицы.

Приложения должны начинаться с новой страницы, расположенные в порядке появления ссылок на них в тексте и иметь заголовок с указанием слова Приложение, его порядкового номера и названия. Порядковые номера приложений должны соответствовать последовательности их упоминания в тексте.

Выпускная квалификационная работа представляется на кафедру в печатном виде в одном экземпляре, а также в электронном виде на компактдиске.

Работу рецензируют сотрудника университета, являющиеся специалистами в обсуждаемой научной теме, либо специалисты, привлеченные из других организаций.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ДОКЛАДА ОБ ОСНОВНЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ ПОДГОТОВЛЕННОЙ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Оценка «отлично» - актуальность проблемы обоснована анализом состояния теории и практики. Показана значимость проведенной работы. Грамотно представлено теоретико-методологическое обоснование ВКР, четко сформулирован авторский замысел работы, отраженный в понятийно-категориальном аппарате; обоснована теоретическая и

практическая значимость поставленных задач. Текст ВКР отличается высоким уровнем исполнения.

Оценка «хорошо» - достаточно полно обоснована актуальность ВКР. Для выполнения работы выбраны конкретные теоретические методы расчета. Сформулирован терминологический аппарат, определены методы и средства решения поставленной задачи, но вместе с тем нет должного обоснования по поводу замысла и целевых характеристик проведенной работы, нет должной аргументированности представленных материалов. Нечетко сформулирована теоретическая значимость. Основной текст ВКР изложен в единой логике, в основном соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР и конкретности, но встречаются недостаточно обоснованные утверждения и выводы.

Оценка «удовлетворительно» - актуальность работы обоснована недостаточно. Методологические подходы и целевые характеристики работы четко не определены, однако полученные в ходе работы результаты не противоречат закономерностям практики. Полученные результаты не обладают значимостью и не имеют теоретической значимости. В тексте ВКР имеются нарушения единой логики изложения, допущены неточности в трактовке основных понятий исследования, подмена одних понятий другими.

Оценка «неудовлетворительно» - актуальность выбранной темы обоснована поверхностно. Имеются несоответствия между поставленными задачами и положениями, выносимыми на защиту. Теоретико-методологические основания работы раскрыты слабо. Понятийно- категориальный аппарат не в полной мере соответствует заявленной теме. Отсутствуют теоретическая и практическая значимость полученных результатов. В формулировке выводов по результатам выполненной работы нет аргументированности и самостоятельности суждений. Текст работы не отличается логичностью изложения, носит эклектичный характер и не позволяет проследить позицию автора по изучаемой проблеме. В работе имеется плагиат.

Фонд оценочных средств Государственной итоговой аттестации приведен в приложении.

5. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

Для слабовидящих:

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения контрольных заданий при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке выполнения контрольных заданий оформляются увеличенным шрифтом (размер 16-20).

Для глухих и слабослышащих обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости аспирантам предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования.

Для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих все контрольные задания по желанию аспирантов могут проводиться в письменной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Приложение

Фонд оценочных средств итогового контроля промежуточной аттестации

Соответствие компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
ОК-2	Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Знать экономические законы, действующие на предприятиях отрасли	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять экономические законы в условиях рыночного хозяйства страны	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть методами применения в условиях рыночного хозяйства страны экономических законов	Собеседование с руководителем ВКР.
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать способы самоорганизации и самообразованию	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять способы самоорганизации и самообразованию	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами самоорганизации и самообразованию	Собеседование с руководителем ВКР.
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Знать пути решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту	Собеседование с руководителем ВКР.

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
		сервиса	
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать методы разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть технологиями процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать способы организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять способы организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать способы организации контактной зоны предприятия сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять способы организации контактной зоны предприятия сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами организации контактной зоны предприятия сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать о современных методах расчетно-проектировочной работы, оценивать и представлять результаты выполненной работы	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные методы расчетно-проектировочной работы, оценивать и представлять результаты выполненной работы	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть современными методами расчетно-проектировочной работы	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-3	Готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать о современных методах разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные методы разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению	Собеседование с руководителем ВКР.

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
		технологических процессов сервиса	
		Владеть современными методами разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-4	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Знать современные методы проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные методы проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть современными методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов процессов сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-5	Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Знать способы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь выполнять инновационные проекты в сфере сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами выполнения инновационных проектов в сфере сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-6	Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знать методы применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть методами применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать о технологиях разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь использовать знания технологий разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших	Собеседование с руководителем ВКР.

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
		информационных и коммуникационных технологий	
		Владеть технологией разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать способы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать способы выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами выделения основных психологические особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-10	Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать о технологиях текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь использовать знания технологий текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть технологией текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Собеседование с руководителем ВКР.
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать о способах работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть способами работы в контактной зоне с	Собеседование с руководителем ВКР.

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
		потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать о современных методах контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Собеседование с руководителем ВКР.
		Уметь применять современные методы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Собеседование с руководителем ВКР.
		Владеть современными методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Собеседование с руководителем ВКР.

Критерии формирования (шкала оценок) для проведения промежуточной аттестации

		Критерии оценивания результатов обучения				
Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	1	2	3	4	5
ОК-2	Знать экономические законы, действующие на предприятиях отрасли	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять экономические законы в условиях рыночного хозяйства страны	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть методами применения в условиях рыночного хозяйства страны экономических законов	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОК-5	Знать способы самоорганизации и самообразованию	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять способы самоорганизации и самообразованию	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами самоорганизации и самообразованию	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-1	Знать пути решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

		Критерии оценивания результатов обучения				
Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	1	2	3	4	5
	различные источники информации по объекту сервиса					
	Владеть способами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-2	Знать методы разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть технологиями процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-3	Знать способы организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять способы организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-1	Знать способы организации контактной зоны предприятия сервиса	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять способы организации контактной зоны предприятия сервиса	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

		Критерии оценивания результатов обучения				
Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	1	2	3	4	5
	Владеть способами организации контактной зоны предприятия сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-2	Знать о современных методах расчетно-проектировочной работы, оценивать и представлять результаты выполненной работы	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять современные методы расчетно-проектировочной работы, оценивать и представлять результаты выполненной работы	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть современными методами расчетно-проектировочной работы	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-3	Знать о современных методах разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять современные методы разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть современными методами разработки технической документации и методических материалах, предложений и мероприятий по осуществлению технологических процессов сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-4	Знать современные методы проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять современные методы проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть современными методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне

		Критерии оценивания результатов обучения				
Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	1	2	3	4	5
	процессов сервиса					
ПК-5	Знать способы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь выполнять инновационные проекты в сфере сервиса	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами выполнения инновационных проектов в сфере сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-6	Знать методы применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять современные сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть методами применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-7	Знать о технологиях разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь использовать знания технологий разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть технологией разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-8	Знать способы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

		Критерии оценивания результатов обучения				
Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	1	2	3	4	5
	Уметь диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-9	Знать способы выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами выделения основных психологические особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-10	Знать о технологиях текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь использовать знания технологий текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть технологией текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-11	Знать о способах работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть способами работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне

		Критерии оценивания результатов обучения				
Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения	1	2	3	4	5
ПК-12	Знать о современных методах контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Не знает	Допускает грубые ошибки в знании	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять современные методы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть современными методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне

Критерии оценки доклада об основных результатах подготовленной выпускной квалификационной работы

Окончательная оценка доклада об основных результатах подготовленной выпускной квалификационной работы формируется из оценок руководителя, рецензента и итогов представления доклада об основных результатах подготовленной выпускной-квалификационной работы.

Оценка	Критерии
Отлично	Работа выполнена на актуальную тему. Показана значимость проведенной работы. Грамотно представлено теоретико-методологическое обоснование ВКР, четко сформулирован авторский замысел работы, отраженный в понятийно-категориальном аппарате; обоснована теоретическая и практическая значимость поставленных задач. Текст ВКР отличается высоким уровнем исполнения. Результаты ВКР апробированы в выступлениях на конференциях. В ходе защиты выпускник продемонстрировал свободное владение материалом, уверенно излагал результаты исследования.
Хорошо	Работа выполнена на актуальную тему. Достаточно полно обоснована актуальность выполнения ВКР. Для выполнения работы выбраны конкретные теоретические методы расчета. Сформулирован терминологический аппарат, определены методы и средства решения поставленной задачи, но вместе с тем нет должного обоснования по поводу замысла и целевых характеристик проведенной работы, нет должной аргументированности представленных материалов. Нечетко сформулирована теоретическая значимость. Основной текст ВКР изложен в единой логике, в основном соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР и конкретности, но встречаются недостаточно обоснованные утверждения и выводы. Результаты работы апробированы в выступлениях на конференциях. В ходе защиты выпускник продемонстрировал свободное владение материалом, уверенно излагал результаты исследования. Однако были допущены небольшие неточности при изложении материала.
Удовлетворительно	Работа выполнена на актуальную тему, формализованы цель задачи работы, тема раскрыта, изложение описательное со ссылками на источники, однако нет увязки темы с наиболее значимыми направлениями решения проблемы и применяемыми методами. Рекомендации носят общий характер. В ходе защиты допущены неточности при изложении материала, достоверность выводов не доказана.
Неудовлетворительно	Выпускник нарушил календарный план разработки ВКР, тема раскрыта не полностью, структура не логична, слабая аргументация, результаты не апробированы. В ходе защиты допущены неточности при изложении материала, достоверность выводов не доказана. Автор не может разобраться в конкретной ситуации, не обладает достаточными навыками для профессиональной деятельности.