МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ В.Е. Жидков
_____ 2018 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Исполнительская практика
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план m4304015-18-2ТИС.plx
направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 0
самостоятельная работа 106

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Недель	4 5/6			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
КСР	1	1	1	1
Иная контактная	1	1	1	1
Контактная работа	2	2	2	2
Сам. работа	106	106	106	106
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром», Ермолов Иван Петрович _____

Начальник производства ООО «Экопром», Маршалкин Максим Петрович _____

Рабочая программа дисциплины

Исполнительская практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 СЕРВИС (уровень магистратуры) (приказ Минобрнауки России от 17.08.2015г. №835)

составлена на основании учебного плана:

направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от 28.08.2018 № 1
Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой
Цыбульский А. И. _____ 28 08 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2019 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью исполнительской практики является: закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных обучающимися при изучении курсов специальных дисциплин; изучение прав и обязанностей специалистов сервисных служб; ознакомление с вопросами организации и управления производством сервисных процессов; изучение системы документооборота предприятия; изучение производственных и технологических процессов; ознакомления с вопросами расчета трудоемкости сервисных воздействий и формирования производственной программы; изучение системы обеспечения качества и безопасности жизнедеятельности на предприятии; ознакомление с вопросами планирования производства: бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта услуг, их конкурентноспособность, оценка и прогнозирование спроса; методами обеспечения экологической безопасности.
1.2	Основными задачами практики являются:
1.3	- овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
1.4	- изучение организационно-производственной структуры сервисного предприятия, функций специалистов его служб, отделов;
1.5	- ознакомление с основными технико-экономическими показателями деятельности предприятия;
1.6	- подробное изучение деятельности производственных подразделений, сервисных процессов, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков, цехов (отделений);
1.7	- ознакомление с системой и методами организации и управления производством услуг, системой документооборота;
1.8	- изучение вопросов организации и планирования производства, в том числе по оказанию сервисных услуг;
1.9	- изучение рынка сервисных услуг;
1.10	- ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии;
1.11	- сбор материала, необходимого для выполнения ВКР.
1.12	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	
2.1.2	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.3	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.4	Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса энергетического оборудования
2.1.5	Теория и модели организации сервиса энергетического оборудования
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	
2.2.2	
2.2.3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.4	Преддипломная практика
2.2.5	Управление системами энергообеспечения хозяйствующих субъектов
2.2.6	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-2: готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	
Знать:	
Уровень 1	основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения
Уровень 2	основы российского и международного права
Уровень 3	особенности правового регулирования деятельности в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать нестандартные ситуации
Уровень 2	принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за них

Уровень 3	применять законодательные и нормативно-правовые акты в сфере сервиса
Владеть:	
Уровень 1	инструментами принятия социально ответственных решений
Уровень 2	навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
Уровень 3	навыками использования правовых норм в профессиональной деятельности

ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации

ПК-1: готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, признаки классификации и основные характеристики
Уровень 2	методики проведения диагностики и экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	концептуальные принципы построения оценочных систем с целью самостоятельного обоснования параметров и методов диагностирования и экспертизы перспективных объектов и систем сервиса
Уметь:	
Уровень 1	проводить поиск информации в различных источниках о передовом научно-техническом опыте и тенденциях развития сервисной деятельности, формах и методах оценки объектов сервиса
Уровень 2	организовывать и осуществлять диагностику и экспертизу объектов и систем сервиса с использованием прогрессивных способов и диагностического оборудования
Уровень 3	обосновывать оценочные системы и технологию диагностирования для инновационных объектов сервиса на основе учета запросов потребителей
Владеть:	
Уровень 1	знаниями современных конструкций технических объектов сервиса и средств диагностики и экспертизы элементов конструкций
Уровень 2	измерительными, регистрационными, органолептическими и экспертными методами оценки, экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
Уровень 3	знаниями определения оценочных параметров и методологией построения оценочных систем диверсифицированных объектов сервиса

ПК-2: способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	современные технологии сервисного обслуживания
Уровень 2	нормативное, кадровое и инструментальное обеспечения сервисных процессов
Уровень 3	принципы построения и оптимизации технологических процессов с целью совершенствования базовой или диверсифицированной сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования профессиональных управленческих решений
Уровень 2	проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
Уровень 3	моделировать деятельность специализированных объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования

Уровень 2	навыками выбора и оптимизации управленческих решений, искусством экономических расчетов и проектирования процессов сервиса
Уровень 3	способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса

ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	
Знать:	
Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание
Владеть:	
Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов

ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	психологические особенности и предпочтения различных групп потребителей
Уровень 2	принципы классификации и сегментации потребителей
Уровень 3	способы выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	определять и систематизировать запросы потребителей
Уровень 2	проводить сегментацию потребителей и формировать базы данных с использованием современных информационных технологий
Уровень 3	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации работы с потребителями
Уровень 2	приемами и методами анализа психологических особенностей потребителей
Уровень 3	способностью планировать и осуществлять сервисную деятельность в соответствии с психологическими особенностями потребителей

ПК-12: готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	
Знать:	
Уровень 1	понятие и основные институты права интеллектуальной собственности
Уровень 2	систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности
Уровень 3	субъекты и объекты авторского и патентного права, защиту их интересов
Уметь:	
Уровень 1	определять критерии патентоспособности
Уровень 2	составлять формулу изобретения
Уровень 3	оформлять заявочные материалы на изобретение
Владеть:	
Уровень 1	методами и средствами патентного поиска
Уровень 2	опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные законодательством
Уровень 3	навыками проведения экспертизы заявки на изобретение

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**

3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	-закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	-государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные -нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.1.5	- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
3.1.6	- основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	**Уметь:**
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
3.2.2	-выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
3.2.3	-найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
3.2.4	-использовать нормативно-технологические документы в профессио-нальной деятельности;
3.2.5	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	**Владеть:**
3.3.1	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
3.3.2	- способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- способностью оценить соответствие деятельности предприятия серви-са, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
3.3.4	навыками работы с использованием основных информационных технологий;
3.3.5	- основными теоретико-методические подходами к определению издер-жек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, марке-тинговые;
3.3.6	- современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	организация управления сервисным производством /Ср/	4	6	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	диспетчеризация /Ср/	4	6	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	автоматизированные системы управления сервисным производством (АСУСП) /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	технологические процессы основного и вспомогательного производства /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	организация диагностических работ /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	инженерно-технические сооружения предприятия /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.7	техническая эксплуатация и монтаж технологического оборудования /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	организация обслуживания технологического оборудования /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	организация работы внутреннего транспорта на предприятии /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.10	технико-экономические показатели работы предприятия по отдельным процессам /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.11	клиентурный план сервисного предприятия /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.12	коммуникационная политика /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.13	вопросы применения средств малой механизации и модернизации применяемого оборудования /Ср/	4	6	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.14	мероприятия по правилам безопасности и охраны труда /Ср/	4	8	ОК-3 ПК-9 ОК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-12	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.15	Разработка задания, контроль по выполнению разделов отчета, контроль оформления и защита отчета /ИКР/	4	1		Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Новое в технологии основного производства на сервисном предприятии.
2. Современная производственно-технологическая база, перспективы ее развития и методы проектирования на предприятии.
3. Новое отечественное и зарубежное диагностическое и технологическое оборудование, установленное на данном предприятии.
4. Научно-техническая организация труда на предприятии.
5 Автоматизация процессов управления производством на предпри-ятии;
6. Мероприятия и техническое оснащение по технике безопасности, пожарной охране и экологии.
7. Организация электротехнических, электромонтажных, слесарных, восстановительных и разборочно-сборочных работ в цехах основного производства.
8. Экспертиза состояния объектов сервиса.

5.2. Темы письменных работ

Отчет о практике

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

1. Вопросы для подготовки к защите отчета

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Белоусов А. В., Сапрыка А. В.	Электроснабжение: Учебное пособие	Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/80454.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Ополева Г.Н.	Электроснабжение промышленных предприятий и городов: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2017	http://znanium.com/go.php?id=545292
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Н.Ф. Ефремова, И.Ю. Платонова	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков: методические указания: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/praktika-po-polucheniyu-pervichnyh-professionalnyh-umeniy-i-navykov-metodicheskie-ukazaniya
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Электрические станции и сети [Электронный ресурс]: сборник нормативных документов/ — Электрон. текстовые данные.— М.: ЭНАС, 2013.— 720 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/			
Э2	Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101. - практика			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Office 2007.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:			
6.3.2.2	ГИС «Энергоэффективность». Режим доступа: https://www.gisee.ru/			
6.3.2.3	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru.			
6.3.2.4	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru.			
6.3.2.5	Международные базы данных:			
6.3.2.6	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com.			
6.3.2.7	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com.			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Профильные объекты сервиса энергетического оборудования.
7.2	Материально-техническая база профильных объектов сервиса энергетического оборудования.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью исполнительской практики является: закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных студентами при изучении курсов специальных дисциплин; изучение прав и обязанностей специалистов сервисных служб; ознакомление с вопросами организации и управления производством сервисных процессов; изучение системы документооборота предприятия; изучение производственных и технологических процессов; ознакомления с вопросами расчета трудоемкости сервисных воздействий и формирования производственной программы; изучение системы обеспечения качества и безопасности жизнедеятельности на предприятии; ознакомление с вопросами планирования производства: бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта услуг, их конкурентноспособность, оценка и

прогнозирование спроса; методами обеспечения экологической безопасности.
Основными задачами практики являются:
- овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
- изучение организационно-производственной структуры сервисного предприятия, функций специалистов его служб, отделов;
- ознакомление с основными технико-экономическими показателями деятельности предприятия;
- подробное изучение деятельности производственных подразделений, сервисных процессов, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков, цехов (отделений);
- ознакомление с системой и методами организации и управления производством услуг, системой документооборота;
- изучение вопросов организации и планирования производства, в том числе по оказанию автосервисных услуг по ТО и ремонту автомобилей сторонних организаций и физических лиц;
- изучение рынка автосервисных услуг;
- ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии;
- сбор материала, необходимого для выполнения курсового и дипломного проектирования.
я 43.04.01 "Сервис"/ сост. В.С. Мякишев, 2016. – электронная версия (размещена в локальной сети института).

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ**

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____В.Е. Жидков
_____ 2018 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Научно-исследовательская работа
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план m4304015-18-2ТИС.plx
направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **25 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 900
в том числе:
аудиторные занятия 0
самостоятельная работа 883,17

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 1, 2, 3

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		2 (1.2)		3 (2.1)		Итого	
Недель	16 5/6		16 1/6		17 5/6			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
КСР			4	4	4,5	4,5	8,5	8,5
Иная контактная	2,33	2,33	1,67	1,67	4,33	4,33	8,33	8,33
Контактная работа	2,33	2,33	5,67	5,67	8,83	8,83	16,83	16,83
Сам. работа	249,67	249,67	174,33	174,33	459,17	459,17	883,17	883,17
Итого	252	252	180	180	468	468	900	900

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром» , Ермолов Иван Петрович _____

Начальник производства ООО «Экопром», Маршалкин Максим Петрович _____

Рабочая программа дисциплины

Научно-исследовательская работа

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 СЕРВИС (уровень магистратуры) (приказ Минобрнауки России от 17.08.2015г. №835)

составлена на основании учебного плана:

направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от 28.08.2018 № 1
Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой
Цыбульский А. И. _____ 28 08 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2019 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе изучения опыта работы одного из предприятий, закрепленного в качестве базы практики;
1.2	расширение технологического и производственного кругозора;
1.3	приобретение навыков научно-исследовательской деятельности, развитие творческого потенциала.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.3	История и методология науки
2.1.4	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.1.5	Системный анализ в сервисе
2.1.6	Специальные методы решения научных задач сервиса энергетического оборудования
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	
2.2.2	Методология научного исследования
2.2.3	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.2.4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.5	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	
Знать:	
Уровень 1	общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования
Уровень 2	основы прогнозирования результатов деятельности предприятия
Уровень 3	основные направления развития теории и методов исследований в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности
Уровень 2	использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности
Уровень 3	осуществлять выбор исследовательского инструментария
Владеть:	
Уровень 1	способностью к абстрактному мышлению
Уровень 2	способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные
Уровень 3	методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности

ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	стандартные способы поиска и использования информации для самообразования
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	применять стандартные способы поиска и использования информации для самообразования
Уровень 2	использовать приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	стандартными способами поиска и использования информации для самообразования и самоорганизации
Уровень 2	приемами поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации

ПК-2: способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса

Знать:	
Уровень 1	современные технологии сервисного обслуживания
Уровень 2	нормативное, кадровое и инструментальное обеспечения сервисных процессов
Уровень 3	принципы построения и оптимизации технологических процессов с целью совершенствования базовой или диверсифицированной сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования профессиональных управленческих решений
Уровень 2	проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
Уровень 3	моделировать деятельность специализированных объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования
Уровень 2	навыками выбора и оптимизации управленческих решений, искусством экономических расчетов и проектирования процессов сервиса
Уровень 3	способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса

ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	современный зарубежный и отечественный опыт в сервисной деятельности
Уровень 2	задачи и принципы анализа и синтеза, основные информационные показатели развития научно-технических и организационно-экономических систем
Уровень 3	основные источники информационного обеспечения анализа и синтеза систем сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать автоматизированные базы данных, накапливающих наиболее важные классификации различных экономических, управленческих и организационных систем
Уровень 2	определять значения показателей качества с использованием матриц парных сравнений
Уровень 3	составлять поисковые задания на основе множества классификационных качественных признаков
Владеть:	
Уровень 1	приемами функционально-элементного анализа систем
Уровень 2	инструментами формирования морфологических таблиц, для характеристик объектов и систем сервиса с использованием классификационных признаков
Уровень 3	способностями синтезировать оптимальные научно-технические и организационно-экономические системы сервиса на основе полученных информационных данных анализа

ПК-14: готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	
Знать:	
Уровень 1	характеристику психотипов личности; факторы, определяющие психологические доминанты личности
Уровень 2	структуру и содержание национально-региональных и демографических факторов, оказывающих влияние на потребителя
Уровень 3	методы и средства маркетинговых исследований потребительского поведения
Уметь:	
Уровень 1	выполнять сегментацию рынка по различным поведенческообразующим признакам
Уровень 2	организовывать процедуру маркетинговых исследований
Уровень 3	проводить оценку текущего спроса и осуществлять его прогноз с учетом национально-региональных и демографических факторов
Владеть:	
Уровень 1	методами изучения мотивации потребительского поведения
Уровень 2	опытом проведения маркетинговых исследований в определенных районах
Уровень 3	способностью к моделированию поведения потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов

ПК-15: готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского спроса
Уровень 2	параметры мониторинга потребительского спроса

Уровень 3	методы прогнозирования потребительского спроса
Уметь:	
Уровень 1	проводить маркетинговые исследования потребительского спроса по установленным группам параметров
Уровень 2	обрабатывать данные маркетинговых исследований
Уровень 3	использовать IT-технологии при разработке прогнозных моделей развития объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения мониторинга потребительского рынка
Уровень 2	опытом использования различных моделей прогнозирования
Уровень 3	мастерством разработки стратегий развития объектов сервиса на основе полученных данных прогноза

ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского поведения
Уровень 2	организацию и управление сервисным производством
Уровень 3	методы факторного и регрессионного анализа
Уметь:	
Уровень 1	проводить оценку запросов потребителей и их ранжирование
Уровень 2	анализировать сервисное производство по выбранным критериям потребительских предпочтений
Уровень 3	использовать приемы факторного и регрессионного анализа
Владеть:	
Уровень 1	аналитическим мастерством для оценки характера и тенденций изменения запросов потребителей на рынке услуг
Уровень 2	современным мышлением сервис-менеджера, увязывающим развитие сервисного производства в зависимости от динамики рынка
Уровень 3	способностью моделировать процессы сервиса, основываясь на запросах потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	- закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	- государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности,
3.1.5	- правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.1.6	- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
3.1.7	- основные понятия в области проектирования процессов сервиса;
3.1.8	- общий цикл формирования услуг предприятия сервиса;
3.1.9	- взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	**Уметь:**
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
3.2.2	-выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
3.2.3	-найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
3.2.4	-использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности;
3.2.5	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	**Владеть:**
3.3.1	- анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
3.3.2	- анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- оценивать соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
3.3.4	- навыки работы с использованием основных информационных технологий.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	**Наименование разделов и тем /вид занятия/**	**Семестр / Курс**	**Часов**	**Компетен-ции**	**Литература**	**Инте ракт.**	**Примечание**
	Раздел 1. 1						
1.1	Постановка задачи, выбор предмета и объекта исследования /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Предварительной ознакомление с информацией /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Формулировка темы и составление рабочего плана /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Методология теоретических исследований /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Виды экспериментальных исследований /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Этапы экспериментальных исследований /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	Создание и обработка информации /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	Планирование эксперимента /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	Анализ средств эксперимента /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.10	Обоснование способов измерений /Ср/	1	20	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.11	Обработка результатов экспериментальных исследований /Ср/	1	15	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.12	Анализ результатов теоретических исследований /Ср/	1	15	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.13	Анализ результатов экспериментальных исследований /Ср/	1	19,67	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.14	Прием зачета /ИКР/	1	2,33	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1	0	
1.15	Правовая защита научных исслеований /Ср/	2	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.16	Патентные права /Ср/	2	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.17	Объекты патентных прав /Ср/	2	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.18	Заявка на выдачу патента на изобретение /Ср/	2	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.19	Основы экономической целесообразности научных исследований /Ср/	2	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.20	Оценка патентоспособности результатов исследований /Ср/	2	24,33	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.21	Прием зачета /ИКР/	2	1,67	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1	0	
1.22	Патентование результатов научных исследований /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.23	Оформление сопроводительных документов заявки на объект исследования /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.24	Оформление результатов научных исследований /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.25	Подготовка к научному докладу /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.26	Подготовка электронной презентации /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.27	Подготовка научной статьи /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.28	Представление результатов научных исследований на конференции /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.29	Анализ источников научной и патентной информации по теме исследования /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.30	Описание экспериментальных исследований /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.31	Математическая обработка экспериментальных исследований /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.32	Оформление результатов научных исследований /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.33	Подготовка к научному докладу по теме исследования /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.34	Подготовка электронной презентации /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.35	Подготовка научной статьи /Ср/	3	39,17	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.36	Представление результатов научных исследований на конференции /Ср/	3	30	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.37	Прием зачета /ИКР/	3	4,33	ОК-3 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16 ОК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Эмпирические методы научного познания (наблюдение, эксперимент).

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

5.2. Темы письменных работ

Отчет о научно-исследовательской работе

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки к защите отчета

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Астанина С. Ю., Шестак Н. В., Чмыхова Е. В.	Научно-исследовательская работа студентов (современные требования, проблемы и их решения): Монография	Москва: Современная гуманитарная академия, 2012	http://www.iprbookshop.ru/16934.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Земляной К. Г., Павлова И. А.	Основы научных исследований и инженерного творчества (учебно-исследовательская и научно-исследовательская работа студента): Учебно-методическое пособие по выполнению исследовательской работы	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/68267.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, Каф. "ПИ"; сост.: Н.Ф. Ефремова, И.Ю. Платонова	Научно-исследовательская работа: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/nauchno-issledovatelskaya-rabota-metodicheskie-ukazaniya

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Астанина, С. Ю. Научно-исследовательская работа студентов (современные требования, проблемы и их решения) [Электронный ресурс] : монография / С. Ю. Астанина, Н. В. Шестак, Е. В. Чмыхова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Современная гуманитарная академия, 2012. — 156 c. — 978-5-8323-0832-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16934.html

Э2	Соловьева, О. В. Организация научно-исследовательской работы магистрантов [Электронный ресурс] : практикум / О. В. Соловьева, Н. М. Борозинец. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 144 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66075.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Office Word
6.3.1.2	Microsoft Office Excel
6.3.1.3	Microsoft Office PowerPoint
6.3.1.4	Консультант+
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:
6.3.2.2	ГИС «Энергоэффективность». Режим доступа: https://www.gisee.ru/
6.3.2.3	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru.
6.3.2.4	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru.
6.3.2.5	Международные базы данных:
6.3.2.6	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com.
6.3.2.7	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	К-602
7.2	Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО»
7.3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.
7.4	Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «iEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105; ультразвуковой расходометр SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вепрь» АБП4.2-230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломасляный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС -203.2 , ИС-103; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран PROJECTA, телевизор SUPRA SVT- LC50FT900FL.
7.5	К-604
7.6	Специализированная аудитория «Системный анализ, моделирование в сервисе и проектирование бытовой техники (компьютерный класс)
7.7	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации
7.8	Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 8 шт.: локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3 и выше, MicrosoftOffice 2007, LibreOfficeCalc, Система MATLAB с средствами SIMULINK MATLAB и пакетом Control System Toolbox; ноутбук ACER Extensa 5220; проектор ACER X1260; переносной экран ACCONOBO.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Научно-исследовательская работа магистрантов – это неотъемлемый вид научно-исследовательской работы магистранта, направленный на расширение и закрепление теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение и совершенствование практических навыков, знаний, умений, компетенций по избранной магистерской программе, подготовку к будущей профессиональной деятельности.

Цели научно-исследовательской работы:

- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранной специальности, закрепление полученных теоретических знаний по дисциплинам направления и специальным дисциплинам магистерской программы;
- овладение необходимыми профессиональными компетенциями по избранному направлению магистерской программы;
- сбор фактического материала для выполнения семестровой НИР и подготовки выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации.

Задачами практики являются:
- проведение статистических и научных исследований, связанных с темой выпускной квалификационной работы магистра;
- определение и формулировка цели, постановка задачи, выбор методов исследования в области сервиса транспортных средств на основе подбора и изучения литературных, патентных и других источников информации;
- построение математических моделей для анализа и оптимизации объектов исследования, выбор численного метода их моделирования или разработка нового алгоритма решения задачи;
- выбор оптимальных методов и разработка программ экспериментальных исследований и испытаний, проведение измерений с выбором современных технических средств и обработкой результатов измерений;
- использование комплексных компьютерных программ моделирования и анализа для оценки состояния и прогнозирования поведения сложных технических систем;
- разработка и оптимизация натурных экспериментальных исследований систем сервиса с учётом критериев надёжности их функционирования;
- осуществление проектной деятельности в профессиональной сфере на основе системного подхода;
- анализ состояния научно-технической проблемы и определение целей и задач проектирования систем сервиса на основе изучения мирового опыта;
- проектирование сервисных процессов и систем с использованием средств автоматизации проектирования, опыта разработки конкурентоспособных услуг и решений, проведение технико-экономического обоснования принимаемых проектных решений;
- принятие решений по результатам расчетов по проектам и результатам технико-экономического и функционально-стоимостного анализа эффективности проектируемых систем сервиса;
- разработка методических и нормативных документов, технической документации;
- разработка методов инженерного прогнозирования и диагностических моделей состояния транспортных средств в процессе их эксплуатации;
- подготовка научно-технических отчетов, обзоров, публикаций по результатам выполненных исследований;
- адаптация современных систем управления качеством к конкретным условиям сервисного производства на основе международных стандартов;
- разработка планов и программ организации инновационной деятельности на предприятии, оценка инновационно-технологических рисков при внедрении новых технологий.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ**

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ В.Е. Жидков
28.08 2018 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Педагогическая практика
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план m4304015-18-2ТИС.plx
направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 0
самостоятельная работа 106

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Недель	4 5/6			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
КСР	1	1	1	1
Иная контактная	1	1	1	1
Контактная работа	2	2	2	2
Сам. работа	106	106	106	106
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром» , Ермолов Иван Петрович _____

Начальник производства ООО «Экопром», Маршалкин Максим Петрович _____

Рабочая программа дисциплины

Педагогическая практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 СЕРВИС (уровень магистратуры) (приказ Минобрнауки России от 17.08.2015г. №835)

составлена на основании учебного плана:

направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от 28.08.2018 № 1
Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой
Цыбульский А. И. _____ 28 08 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2019 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью прохождения практики является расширение и закрепление теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение и совершенствование практических навыков, знаний, умений, компетенций по избранной магистерской программе, подготовку к будущей профессиональной деятельности.
1.2	Основной задачей практики является приобретение опыта педагогической работы, навыков преподавания и разработки учебно-методических материалов и проведения отдельных видов занятий в условиях высшего учебного заведения, а именно:
1.3	1) овладение навыками публичных деловых и научных коммуникаций;
1.4	2) применение современных методов и методик преподавания профессиональных дисциплин;
1.5	3) участие в разработке учебной программы и методического обеспечения для преподавания профессиональных дисциплин;
1.6	4) посещение учебных занятий ведущих преподавателей;
1.7	5) обсуждение и анализ занятий, проведенных магистрами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	
2.1.2	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.3	Научно-исследовательская работа
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	
2.2.2	Исполнительская практика
2.2.3	Преддипломная практика
2.2.4	Технологическая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации

ОПК-1: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	язык в объеме необходимом для получения профессиональной информации из зарубежных источников
Уровень 2	язык в объеме необходимом для ведения деловой переписки, подготовки статей и докладов
Уровень 3	язык в объеме необходимом для устного общения с зарубежными коллегами
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно читать иноязычную профессиональную литературу
Уровень 2	получать и передавать информацию на иностранном языке в устной и письменной формах

Уровень 3	выступать с докладами и сообщениями на научных конференциях
Владеть:	
Уровень 1	языком, как средством получения необходимой деловой информации
Уровень 2	языком, как средством профессионального общения
Уровень 3	языком, как средством делового, профессионального и научного общения

ОПК-2: готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	основы управления поведением персонала в организации
Уровень 2	теорию, содержание и методы управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности
Уровень 3	сущность и методы управления организационной культурой
Уметь:	
Уровень 1	диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации
Уровень 2	разрабатывать управленческие решения, направленные на разрешение морально-психологических проблем в коллективе
Уровень 3	реализовывать решения по улучшению морально-психологического климата в организации
Владеть:	
Уровень 1	основами технологий управления поведением персонала организации
Уровень 2	технологиями формирования и поддержания морально-психологического климата в организации
Уровень 3	технологиями управления организационной культурой, конфликтами и стрессами в организации

ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	сущность, производственно-техническую структуру трудового коллектива, психологические особенности
Уровень 2	требования действующих систем качества в сфере услуг
Уровень 3	принципы и методы стимулирования персонала, современные системы мотивации
Уметь:	
Уровень 1	обосновывать рациональную структуру трудового коллектива на основе распределения функциональных полномочий полномочий
Уровень 2	распределять различные виды ресурсов, обеспечивающих качественные сервисные процессы
Уровень 3	проектировать системы мотивации персонала, стимулирующие к качественному выполнению функциональных обязанностей
Владеть:	
Уровень 1	методикой расчета численности производственного и управленческого персонала сервиса на основе прогнозируемого спроса на услуги
Уровень 2	методами оценки конкурентоспособности услуг на основе сравнения параметров качества
Уровень 3	психодиагностическим опытом, опытом организационных отношений, обеспечивающих формирование интегрированной структуры, нацеленной на максимальный результат

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	-специфику деятельности преподавателя высшего учебного заведения, особенности реализации традиционных и инновационных образовательных технологий
3.2	**Уметь:**
3.2.1	подготавливать научно-методические материалы к лекциям, семи-нарским и практическим занятиям;
3.2.2	
3.3	**Владеть:**
3.3.1	– формирования учебно-методического комплекса по дисциплине;
3.3.2	– анализа и самоанализа, способствующие развитию лично-сти современного профессионала.
3.3.3	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	**Наименование разделов и тем /вид занятия/**	**Семестр / Курс**	**Часов**	**Компетен-ции**	**Литература**	**Инте ракт.**	**Примечание**

	Раздел 1. 1						
1.1	Организационные аспекты педагогической практики /Ср/	4	25	ОК-3 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Характеристика местопрохождения педагогической практики /Ср/	4	27	ОК-3 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Организация и планирование учебного процесса /Ср/	4	27	ОК-3 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Подготовка, проведение лекционных и практических занятий /Ср/	4	27	ОК-3 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Прием зачета /ИКР/	4	1			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

– структура и содержание нормативных документов образовательной деятельности;
– преподавание дисциплин;
– формирование общепедагогических умений и навыков магистрантов, в том числе умений обоснованно отбирать учебный материал и организовывать учебные занятия;
– развитие умений выбирать и использовать современные формы и методы обучения;
– использование современных информационных средств обучения;
– формирование творческого подхода к педагогической деятельности.

5.2. Темы письменных работ

Отчет по практике должен включать следующие разделы:
- титульный лист;
- задание по практике;
- содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов;
- введение;
- разделы основной части;
- заключение по результатам собранного практического материала;
- список использованной литературы;
- приложения (если таковые имеются).

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки к защите отчета по практике

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Наточая Е. Н., Щелоков С. А.	Педагогическая практика магистрантов: Учебно-методическое пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/71308.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, Каф. "Радиоэлектроника"; М.Ю. Звездина, Ю.А. Шокова	Учебно-педагогическая практика магистрантов: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/uchebno-pedagogicheskaya-praktika-magistrantov-metodicheskie-ukazaniya
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Шустов М.А. Методические основы инженерно-технического творчества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шустов М.А.— Электрон. текстовые данные.— Томск: Томский политехнический университет, 2013.— 140 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/34679.			
Э2	Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 127 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/17780.			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1				
6.3.1.2	Microsoft Office 2007			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:			
6.3.2.2	ГИС «Энергоэффективность». Режим доступа: https://www.gisee.ru/			
6.3.2.3	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru.			
6.3.2.4	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru.			
6.3.2.5	Международные базы данных:			
6.3.2.6	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com.			
6.3.2.7	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com.			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО»
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.
7.3	специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «iEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105; ультразвуковой расходометр SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вепрь» АБП4.2-230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломаслянный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС -203.2 , ИС-103; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран PROJECTA, телевизор SUPRA SVT- LC50FT900FL
7.4	Специализированная аудитория «Системный анализ, моделирование в сервисе и проектирование бытовой техники (компьютерный класс)
7.5	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации.
7.6	Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 8 шт.: локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3 и выше, MicrosoftOffice 2007, LibreOfficeCalc, Система MATLAB с средствами SIMULINK MATLAB и пакетом Control System Toolbox; ноутбук ACER Extensa 5220; проектор ACER X1260; переносной экран ACCONOBO.

7.7	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью прохождения педагогической практики является расширение и закрепление теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение и совершенствование практических навыков, знаний, умений, компетенций по избранной магистерской программе, подготовку к будущей профессиональной деятельности.
Основной задачей практики является приобретение опыта педагогической работы, навыков преподавания и разработки учебно-методических материалов и проведения отдельных видов занятий в условиях высшего учебного заведения, а именно:
- овладение навыками публичных деловых и научных коммуникаций;
- применение современных методов и методик преподавания профессиональных дисциплин;
- участие в разработке учебной программы и методического обеспечения для преподавания профессиональных дисциплин;
- посещение учебных занятий ведущих преподавателей;
- обсуждение и анализ занятий, проведенных магистрами.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ**

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____В.Е. Жидков
28.08 2018 г.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план m4304015-18-2ТИС.plx
направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 0
самостоятельная работа 98

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
Недель	16 1/6			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
КСР	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	98	98	98	98
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):
доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром» , Ермолов Иван Петрович _____

Главный инженер ООО «Взлет-Ставрополье», Мангот Анатолий Вячеславович _____

Рабочая программа дисциплины
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

разработана в соответствии с ФГОС:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 СЕРВИС (уровень магистратуры) (приказ Минобрнауки России от 17.08.2015г. №835)

составлена на основании учебного плана:
направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от 31.08.2018 № 1
Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой
Цыбульский А. И. _____ 28 08 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2019 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	- закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе глубокого изучения опыта работы одного из предприятий, закрепленного в качестве базы практики;
1.2	- расширение технологического и производственного кругозора.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.01
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.3	Методы принятия управленческих решений
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	
2.2.2	
2.2.3	Корпоративная культура и управление персоналом
2.2.4	Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса энергетического оборудования
2.2.5	Теория и модели организации сервиса энергетического оборудования

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации
ОПК-1: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	язык в объеме необходимом для получения профессиональной информации из зарубежных источников
Уровень 2	язык в объеме необходимом для ведения деловой переписки, подготовки статей и докладов
Уровень 3	язык в объеме необходимом для устного общения с зарубежными коллегами
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно читать иноязычную профессиональную литературу
Уровень 2	получать и передавать информацию на иностранном языке в устной и письменной формах
Уровень 3	выступать с докладами и сообщениями на научных конференциях
Владеть:	
Уровень 1	языком, как средством получения необходимой деловой информации
Уровень 2	языком, как средством профессионального общения
Уровень 3	языком, как средством делового, профессионального и научного общения
ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	
Знать:	

Уровень 1	теорию потребительского поведения
Уровень 2	организацию и управление сервисным производством
Уровень 3	методы факторного и регрессионного анализа
Уметь:	
Уровень 1	проводить оценку запросов потребителей и их ранжирование
Уровень 2	анализировать сервисное производство по выбранным критериям потребительских предпочтений
Уровень 3	использовать приемы факторного и регрессионного анализа
Владеть:	
Уровень 1	аналитическим опытом для оценки характера и тенденций изменения запросов потребителей на рынке услуг
Уровень 2	современным мышлением сервис-менеджера, увязывающим развитие сервисного производства в зависимости от динамики рынка
Уровень 3	способностью моделировать процессы сервиса, основываясь на запросах потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.1.5	- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
3.1.6	- основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	**Уметь:**
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
3.2.2	-выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
3.2.3	-найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
3.2.4	-использовать нормативно-технологические документы в профессио-нальной деятельности;
3.2.5	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	**Владеть:**
3.3.1	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
3.3.2	- способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- способностью оценить соответствие деятельности предприятия серви-са, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
3.3.4	навыками работы с использованием основных информационных технологий;
3.3.5	- основными теоретико-методические подходами к определению издер-жек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, марке-тинговые;
3.3.6	- современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	функции подразделений /Ср/	2	10	ОК-3 ОПК-1 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	штатный состав и должностные обязанности работников /Ср/	2	10	ОК-3 ОПК-1 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	технико-экономическая характеристика и организационная структура предприятия /Ср/	2	10	ОК-3 ОПК-1 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.4	характеристика реализуемых услуг /Ср/	2	10	ОК-3 ОПК-1 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	механическое и технологическое оборудование цеха (участка) /Ср/	2	10	ОК-3 ОПК-1 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	эксплуатационные характеристики и основные правила эксплуатации оборудования /Ср/	2	10	ОК-3 ОПК-1 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	основные технологические и производственные процессы /Ср/	2	16	ОК-3 ОПК-1 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	внутрипроизводственный и магистральный транспорт /Ср/	2	22	ОК-3 ОПК-1 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	Аттестация /ЗачётСОц/	2	0			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1) характеристика данного предприятия и его структура;
2) технологические и производственные процессы и их взаимосвязь;
3) состояние технологического оборудования, степень его использова-ния и пути повышения этого показателя;
4) степень механизации производства, работа коллектива предприятия по механизации процессов, внедрению новой технологии и оборудования, рационализацию и изобретательства на предприятии;
5) план организационно-технологических мероприятий;
6) принятая схема ремонта оборудования, мероприятия, проводимые по повышению долговечности оборудования, парк станочного оборудования зон сервисного обслуживания;
7) мероприятия и техническое оснащение по охране труда;
8) мероприятия по обеспечению экологии.

5.2. Темы письменных работ

Отчет о практике

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки к защите отчета

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Белоусов А. В., Сапрыка А. В.	Электроснабжение: Учебное пособие	Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/80454.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Ополева Г.Н.	Электроснабжение промышленных предприятий и городов: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2017	http://znanium.com/go.php?id=545292

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Н.Ф. Ефремова, И.Ю. Платонова	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков: методические указания: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/praktika-po-polucheniyu-pervichnyh-professionalnyh-umeniy-i-navykov-metodicheskie-ukazaniya
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Ящура А.И. Система технического обслуживания и ремонта энергетического оборудования [Электронный ресурс]: справочник/ Ящура А.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЭНАС, 2013.— 504 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/17814.			
Э2	Назарычев А.Н. Справочник инженера по наладке, совершенствованию технологии и эксплуатации электрических станций и сетей [Электронный ресурс]/ Назарычев А.Н., Андреев Д.А.,Таджибаев А.И.— Электрон. текстовые данные.— Вологда: Инфра-Инженерия, 2006.— 928 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5073.			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1				
6.3.1.2	Microsoft Office 2007			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:			
6.3.2.2	ГИС «Энергоэффективность». Режим доступа: https://www.gisee.ru/			
6.3.2.3	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru.			
6.3.2.4	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru.			
6.3.2.5	Международные базы данных:			
6.3.2.6	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com.			
6.3.2.7	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com.			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО»
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.
7.3	специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «iEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105; ультразвуковой расходометр SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вепрь» АБП4.2-230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломасляный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС-203.2 , ИС-103; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран PROJECTA, телевизор SUPRA SVT-LC50FT900FL.
7.4	Специализированная аудитория «Системный анализ, моделирование в сервисе и проектирование бытовой техники (компьютерный класс)
7.5	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации.

7.6	Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 8 шт.: локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3 и выше, MicrosoftOffice 2007, LibreOfficeCalc, Система MATLAB с средствами SIMULINK MATLAB и пакетом Control System Toolbox; ноутбук ACER Extensa 5220; проектор ACER X1260; переносной экран ACCONOBO.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сквозная программа практики по получению первичных профессиональных умений и навыков студентов направления 43.04.01 "Сервис"/ сост. В.С. Мякишев, 2016. – электронная версия (размещена в локальной сети института).

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____В.Е. Жидков
28.08 2018 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план m4304015-18-2ТИС.plx
направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 0
самостоятельная работа 106

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
Недель	16 1/6			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
КСР	1	1	1	1
Иная контактная	1	1	1	1
Контактная работа	2	2	2	2
Сам. работа	106	106	106	106
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром» , Ермолов Иван Петрович _____

Начальник производства ООО «Экопром», Маршалкин Максим Петрович _____

Рабочая программа дисциплины

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 СЕРВИС (уровень магистратуры) (приказ Минобрнауки России от 17.08.2015г. №835)

составлена на основании учебного плана:

направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от 28.08.2018 № 1
Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой
Цыбульский А. И. _____ 28 08 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2019 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью производственной практики является: закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных обучающимися при изучении курсов специальных дисциплин; изучение прав и обязанностей специалистов сервисных служб; ознакомление с вопросами организации и управления производством сервисных процессов; изучение системы документооборота предприятия; изучение производственных и технологических процессов; ознакомления с вопросами расчета трудоемкости сервисных воздействий и формирования производственной программы; изучение системы обеспечения качества и безопасности жизнедеятельности на предприятии; ознакомление с вопросами планирования производства: бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта ус-луг, их конкурентноспособность, оценка и прогнозирование спроса; методами обеспечения экологической безопасности.
1.2	Основными задачами практики являются:
1.3	- овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
1.4	- изучение организационно-производственной структуры сервисного предприятия, функций специалистов его служб, отделов;
1.5	- ознакомление с основными технико-экономическими показателями деятельности предприятия;
1.6	- подробное изучение деятельности производственных подразделений, сервисных процессов, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков, цехов (отделений);
1.7	- ознакомление с системой и методами организации и управления производством услуг, системой документооборота;
1.8	- изучение вопросов организации и планирования производства, в том числе по оказанию сервисных услуг по ТО и ремонту оборудования;
1.9	- изучение рынка автосервисных услуг;
1.10	- ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии;
1.11	- сбор материала, необходимого для выполнения ВКР.
1.12	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.3	Методы принятия управленческих решений
2.1.4	Системный анализ в сервисе
2.1.5	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	
2.2.2	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.3	Основы технико-технологического проектирования энергетического оборудования
2.2.4	Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса энергетического оборудования
2.2.5	Теория и модели организации сервиса энергетического оборудования

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	
Знать:	
Уровень 1	общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования
Уровень 2	основы прогнозирования результатов деятельности предприятия
Уровень 3	основные направления развития теории и методов исследований в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности
Уровень 2	использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности
Уровень 3	осуществлять выбор исследовательского инструментария
Владеть:	

Уровень 1	способностью к абстрактному мышлению
Уровень 2	способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные
Уровень 3	методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности

ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации

ОПК-1: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	язык в объеме необходимом для получения профессиональной информации из зарубежных источников
Уровень 2	язык в объеме необходимом для ведения деловой переписки, подготовки статей и докладов
Уровень 3	язык в объеме необходимом для устного общения с зарубежными коллегами
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно читать иноязычную профессиональную литературу
Уровень 2	получать и передавать информацию на иностранном языке в устной и письменной формах
Уровень 3	выступать с докладами и сообщениями на научных конференциях
Владеть:	
Уровень 1	языком, как средством получения необходимой деловой информации
Уровень 2	языком, как средством профессионального общения
Уровень 3	языком, как средством делового, профессионального и научного общения

ОПК-2: готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	основы управления поведением персонала в организации
Уровень 2	теорию, содержание и методы управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности
Уровень 3	сущность и методы управления организационной культурой
Уметь:	
Уровень 1	диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации
Уровень 2	разрабатывать управленческие решения, направленные на разрешение морально-психологических проблем в коллективе
Уровень 3	реализовывать решения по улучшению морально-психологического климата в организации
Владеть:	
Уровень 1	основами технологий управления поведением персонала организации
Уровень 2	технологиями формирования и поддержания морально-психологического климата в организации
Уровень 3	технологиями управления организационной культурой, конфликтами и стрессами в организации

ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	сущность, производственно-техническую структуру трудового коллектива, психологические особенности

Уровень 2	требования действующих систем качества в сфере услуг
Уровень 3	принципы и методы стимулирования персонала, современные системы мотивации
Уметь:	
Уровень 1	обосновывать рациональную структуру трудового коллектива на основе распределения функциональных полномочий
Уровень 2	распределять различные виды ресурсов, обеспечивающих качественные сервисные процессы
Уровень 3	проектировать системы мотивации персонала, стимулирующие к качественному выполнению функциональных обязанностей
Владеть:	
Уровень 1	методикой расчета численности производственного и управленческого персонала сервиса на основе прогнозируемого спроса на услуги
Уровень 2	методами оценки конкурентоспособности услуг на основе сравнения параметров качества
Уровень 3	психодиагностическим мастерством, опытом организационных отношений, обеспечивающих формирование интегрированной структуры, нацеленной на максимальный результат

ПК-11: готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	
Знать:	
Уровень 1	задачи и сущность экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 2	виды, методы и методику экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	основы формирования методологии анализа, оценки и планирования деятельности предприятия сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать и использовать информационную базу для экономического анализа и оценки потенциала хозяйствующего субъекта сервиса
Уровень 2	проводить анализ и оценку экономических результатов деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	обосновывать возможные траектории развития хозяйствующих субъектов на основе оценки конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
Владеть:	
Уровень 1	приемами анализа хозяйственной деятельности объекта сервиса
Уровень 2	программными средствами для выполнения процедур анализа
Уровень 3	прогностическими способностями к предвидению вариантов развития организационных систем на основе оценки конъюнктуры рынка, навыками бизнес-планирования

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.1.5	- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
3.1.6	- основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	**Уметь:**
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
3.2.2	-выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
3.2.3	-найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
3.2.4	-использовать нормативно-технологические документы в профессио-нальной деятельности;
3.2.5	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.2.6	
3.3	**Владеть:**
3.3.1	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;

3.3.2	- способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- способностью оценить соответствие деятельности предприятия серви-са, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
3.3.4	навыками работы с использованием основных информационных технологий;
3.3.5	- основными теоретико-методические подходами к определению издер-жек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, марке-тинговые;
3.3.6	- современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	организация управления сервисным производством /Ср/	2	6	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	диспетчеризация /Ср/	2	6	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	автоматизированные системы управления сервисным производством (АСУСП) /Ср/	2	6	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	технологические процессы основного и вспомогательного производства /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	организация диагностических работ /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	инженерно-технические сооружения предприятия /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	техническая эксплуатация и монтаж технологического оборудова-ния /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	организация обслуживания технологического оборудования /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	организация работы внутреннего транспорта на предприятии /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.10	технико-экономические показатели работы предприятия по отдель-ным процессам /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.11	клиентурный план сервисного предприятия /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.12	коммуникационная политика /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.13	вопросы применения средств малой механизации и модернизации применяемого оборудования /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.14	мероприятия по правилам безопасности и охраны труда /Ср/	2	8	ОК-3 ПК-11 ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.15	Прием зачета /ИКР/	2	1			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Новое в технологии основного производства на сервисном предприятии.
Современная производственно-технологическая база, перспективы ее развития и методы проектирования на предприятии.
Новое отечественное и зарубежное диагностическое и технологическое оборудование, установленное на данном предприятии.
Научно-техническая организация труда на предприятии.
Автоматизация процессов управления производством на предпри-ятии;
Мероприятия и техническое оснащение по технике безопасности, пожарной охране и экологии.
Организация электротехнических, электромонтажных, слесарных, восстановительных и разборочно-сборочных работ в цехах основного производства.
Экспертиза состояния объектов сервиса.

5.2. Темы письменных работ

Отчет по практике

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки к защите отчета

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Белоусов А. В., Сапрыка А. В.	Электроснабжение: Учебное пособие	Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/80454.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Ополева Г.Н.	Электроснабжение промышленных предприятий и городов: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2017	http://znanium.com/go.php?id=545292

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Н.Ф. Ефремова, И.Ю. Платонова	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков: методические указания: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/praktika-po-polucheniyu-pervichnyh-professionalnyh-umeniy-i-navykov-metodicheskie-ukazaniya
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Электрические станции и сети [Электронный ресурс]: сборник нормативных документов/ — Электрон. текстовые данные.— М.: ЭНАС, 2013.— 720 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/			
Э2	Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101. - практика			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Office 2007			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:			
6.3.2.2	ГИС «Энергоэффективность». Режим доступа: https://www.gisee.ru/			
6.3.2.3	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru.			
6.3.2.4	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru.			
6.3.2.5	Международные базы данных:			
6.3.2.6	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com.			
6.3.2.7	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com.			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Профильные объекты сервиса энергетического оборудования.
7.2	Материально-техническая база профильных объектов сервиса энергетического оборудования.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями практики являются:
- закрепление теоретических знаний, полученных студентами при изучении курсов профильных дисциплин;
- детальное изучение деятельности профильных предприятий в разрезе основного и обеспечивающих производств;
- получение навыков профессиональной деятельности;
- сбор информации для курсового проектирования.

После прохождения практики в соответствии со структурой компетенций студент должен освоить знания, получить умения и навыки общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, определенные рабочей программой практики.

Практика должна быть организована на базе профильных сервисных предприятий в структурных подразделениях основного и обеспечивающих производств.

В период прохождения практики студент обязан оказывать всестороннее содействие профильному предприятию в решении актуальных задач в области управления основным и обеспечивающим производством, оптимизации технологических процессов, подбора и размещения состава технологического оборудования, экономии трудозатрат посредством участия в производственных совещаниях по вопросам текущего и оперативного планирования.

В процессе прохождения практики студент должен изучить:
- технико-экономические показатели работы предприятия в целом и по отдельным процессам;
- организацию управления сервисным производством;
- работу контактной зоны;
- технологические процессы основного и вспомогательного производства;
- инфраструктуру сервисного предприятия;
- познакомиться с технической эксплуатацией и обслуживанием технологического оборудования;
- клиентурный план и коммуникационную политику сервисного предприятия;
- вопросы применения инновационных решений и модернизации применяемого оборудования;
- мероприятия по правилам экологической безопасности и охраны труда.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ**

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____В.Е. Жидков
_____28.08_____ 2018 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Преддипломная практика
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план m4304015-18-2ТИС.plx
направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216
в том числе:
аудиторные занятия 0
самостоятельная работа 208

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Недель	4 5/6			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
КСР	4	4	4	4
Иная контактная	4	4	4	4
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	208	208	208	208
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром», Ермолов Иван Петрович _____

Начальник производства ООО «Экопром» , Маршалкин Максим Петрович _____

Рабочая программа дисциплины

Преддипломная практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 СЕРВИС (уровень магистратуры) (приказ Минобрнауки России от 17.08.2015г. №835)

составлена на основании учебного плана:

направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от 31.08.2018 № 1
Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой
Цыбульский А. И. _____ 28 08 _____ 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2019 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью преддипломной практики является непосредственная подготовка к выполнению конкретной темы ВКР, приобретение деловых качеств, развитие навыков организаторской работы.
1.2	В связи с этим на период прохождения практики перед обучающимися становятся следующие задачи для сбора необходимых исходных материалов на базе глубокого изучения и анализа вопросов, связанных с особенностями разрабатываемой темы выпускной квалификационной работы для реализации ее основных положений на практике:
1.3	- овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
1.4	- сбор информации о состоянии рынка сервисных услуг (спрос и условия его формирования, конкуренция);
1.5	- изучение организационно-производственной структуры предприятия, функций специалистов структурных подразделений;
1.6	- сбор основных технико-экономических показателей деятельности предприятия;
1.7	- детальное изучение сервисных подразделений, технологических процессов сервиса энергетического оборудования, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков;
1.8	- глубокое ознакомление с системой и методами организации и управления производством сервисных услуг;
1.9	- ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии;
1.10	- изучение и сбор материала, связанного с темой выпускной квалификационной работы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	
2.1.2	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.3	Научно-исследовательская работа
2.1.4	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.5	Экономический анализ деятельности предприятий сервиса
2.1.6	Корпоративная культура и управление персоналом
2.1.7	Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса энергетического оборудования
2.1.8	Теория и модели организации сервиса энергетического оборудования
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	
2.2.2	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	творчески использовать потенциал развития
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ

Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации

ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	
Знать:	
Уровень 1	Основы организации сервисного производства, точки и параметры осуществления сквозного контроля качества сервиса
Уровень 2	квалификационные требования к персоналу, требования к уровням организации и материальному обеспечению сервисных процессов
Уровень 3	процедуры формирования систем оценки качества и правила их применения в сервисном производстве
Уметь:	
Уровень 1	оценивать удовлетворенность потребителей качеством выполненных услугах
Уровень 2	анализировать результаты деятельности производственных подразделений; обеспечивать, регламентировать и контролировать качество процессов сервиса; работать с жалобами потребителей
Уровень 3	проектировать процессы контроля и разрабатывать формы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых материальных ресурсов
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения инструментального и визуального контроля за качеством процесса сервиса, способностью анализировать национальные стандарты на услуги
Уровень 2	навыками организации и контроля качества функциональных процессов сервиса
Уровень 3	навыками проектирования систем контроля качества при реализации дифференцированной сервисной стратегии

ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	
Знать:	
Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание
Владеть:	
Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов

ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	методологию и терминологию управления качеством услуг и работ, параметры оценки качества
Уровень 2	рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством, а также национальных стандартов
Уровень 3	принципы и методы построения оценочных систем качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	определять параметры выходного контроля объектов для обеспечения качества процесса сервиса
Уровень 2	применять различные методы для оценки качества услуг
Уровень 3	использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	приемами инструментального контроля качества услуг
Уровень 2	методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса
Уровень 3	навыками построения оптимальной системы управления качеством объектов и систем сервиса

ПК-10: готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	
Знать:	
Уровень 1	знать особенности формирования рынка услуг, законы спроса и предложения, эластичность спроса
Уровень 2	признаки и формы сегментации рынка
Уровень 3	правила и методы построения оптимальных схем сервисного обслуживания
Уметь:	
Уровень 1	систематизировать запросы потребителей по качественным критериям
Уровень 2	проводить оценку и ранжирование запросов потребителей с целью выбора оптимальной формы сервисного обслуживания
Уровень 3	анализировать действующие сервисные процессы и проводить их синтез в соответствии с изменяющимися потребностями
Владеть:	
Уровень 1	методами сбора и оценки маркетинговой информации о характере и динамике изменения спроса на рынке услуг сервиса
Уровень 2	опытом обработки маркетинговой информации с использованием компьютерных программных продуктов
Уровень 3	способностью синтезировать сервисные процессы по оптимизационным оценочным критериям

ПК-11: готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	
Знать:	
Уровень 1	задачи и сущность экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 2	виды, методы и методику экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	основы формирования методологии анализа, оценки и планирования деятельности предприятия сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать и использовать информационную базу для экономического анализа и оценки потенциала хозяйствующего субъекта сервиса
Уровень 2	проводить анализ и оценку экономических результатов деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	обосновывать возможные траектории развития хозяйствующих субъектов на основе оценки конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
Владеть:	
Уровень 1	приемами анализа хозяйственной деятельности объекта сервиса
Уровень 2	программными средствами для выполнения процедур анализа
Уровень 3	прогностическими способностями к предвидению вариантов развития организационных систем на основе оценки конъюнктуры рынка, навыками бизнес-планирования

ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	современный зарубежный и отечественный опыт в сервисной деятельности
Уровень 2	задачи и принципы анализа и синтеза, основные информационные показатели развития научно-технических и организационно-экономических систем
Уровень 3	основные источники информационного обеспечения анализа и синтеза систем сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать автоматизированные базы данных, накапливающих наиболее важные классификации различных экономических, управленческих и организационных систем
Уровень 2	определять значения показателей качества с использованием матриц парных сравнений
Уровень 3	составлять поисковые задания на основе множества классификационных качественных признаков
Владеть:	
Уровень 1	приемами функционально-элементного анализа систем
Уровень 2	инструментами формирования морфологических таблиц, для характеристик объектов и систем сервиса с использованием классификационных признаков
Уровень 3	способностями синтезировать оптимальные научно-технические и организационно-экономические системы сервиса на основе полученных информационных данных анализа

ПК-15: готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса
Знать:

Уровень 1	теорию потребительского спроса
Уровень 2	параметры мониторинга потребительского спроса
Уровень 3	методы прогнозирования потребительского спроса
Уметь:	
Уровень 1	проводить маркетинговые исследования потребительского спроса по установленным группам параметров
Уровень 2	обрабатывать данные маркетинговых исследований
Уровень 3	использовать IT-технологии при разработке прогнозных моделей развития объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения мониторинга потребительского рынка
Уровень 2	опытом использования различных моделей прогнозирования
Уровень 3	мастерством разработки стратегий развития объектов сервиса на основе полученных данных прогноза

ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского поведения
Уровень 2	организацию и управление сервисным производством
Уровень 3	методы факторного и регрессионного анализа
Уметь:	
Уровень 1	проводить оценку запросов потребителей и их ранжирование
Уровень 2	анализировать сервисное производство по выбранным критериям потребительских предпочтений
Уровень 3	использовать приемы факторного и регрессионного анализа
Владеть:	
Уровень 1	аналитическим мастерством для оценки характера и тенденций изменения запросов потребителей на рынке услуг
Уровень 2	современным мышлением сервис-менеджера, увязывающим развитие сервисного производства в зависимости от динамики рынка
Уровень 3	способностью моделировать процессы сервиса, основываясь на запросах потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.1.5	- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
3.1.6	- основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	**Уметь:**
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
3.2.2	-выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
3.2.3	-найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
3.2.4	-использовать нормативно-технологические документы в профессио-нальной деятельности;
3.2.5	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	**Владеть:**
3.3.1	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
3.3.2	- способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- способностью оценить соответствие деятельности предприятия серви-са, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
3.3.4	навыками работы с использованием основных информационных технологий;

3.3.5	- основными теоретико-методические подходами к определению издер-жек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, марке-тинговые;
3.3.6	- современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	организация управления сервисным производством /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	диспетчеризация /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	автоматизированные системы управления сервисным производством (АСУСП) /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.4	технологические процессы основного и вспомогательного производства /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.5	организация диагностических работ /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.6	инженерно-технические сооружения предприятия /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.7	техническая эксплуатация и монтаж технологического оборудова-ния /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.8	организация обслуживания технологического оборудования /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.9	организация работы внутреннего транспорта на предприятии /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

1.10	технико-экономические показатели работы предприятия по отдельным процессам /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.11	клиентурный план сервисного предприятия /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.12	коммуникационная политика /Ср/	4	15	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.13	вопросы применения средств малой механизации и модернизации применяемого оборудования /Ср/	4	14	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.14	мероприятия по правилам безопасности и охраны труда /Ср/	4	14	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4 ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-15 ПК-16	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.15	Формулировка и выдача задания, прием отчета о практике /ИКР/	4	4			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- Новое в технологии основного производства на сервисном предприятии.
- Современная производственно-технологическая база, перспективы ее развития и методы проектирования на предприятии.
- Новое отечественное и зарубежное диагностическое и технологическое оборудование, установленное на данном предприятии.
- Научно-техническая организация труда на предприятии.
- Автоматизация процессов управления производством на предпри-ятии;
- Мероприятия и техническое оснащение по технике безопасности, пожарной охране и экологии.
- Организация электротехнических, электромонтажных, слесарных, восстановительных и разборочно-сборочных работ в цехах основного производства.
- Экспертиза состояния объектов сервиса.

5.2. Темы письменных работ

Отчет по преддипломной пракике

5.3. Фонд оценочных средств

ОКомплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки к защите отчета по практике

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Белоусов А. В., Сапрыка А. В.	Электроснабжение: Учебное пособие	Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/80454.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Ополева Г.Н.	Электроснабжение промышленных предприятий и городов: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2017	http://znanium.com/go.php?id=545292
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Н.Ф. Ефремова, И.Ю. Платонова	Преддипломная практика: методические указания: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/preddiplomnaya-praktika-metodicheskie-ukazaniya
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Основы современной энергетики. Том 2. Современная электроэнергетика [Электронный ресурс]/ Ю.К. Розанов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Издательский дом МЭИ, 2010.— 650 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/			
Э2	Железко Ю.С. Потери электроэнергии. Реактивная мощность. Качество электроэнергии [Электронный ресурс] : руководство для практических расчетов / Ю.С. Железко. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЭНАС, 2016. — 456 с. — 978-5-93196-958-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5578.html			
Э3	Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101. - практика			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Office 2007			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:			
6.3.2.2	ГИС «Энергоэффективность». Режим доступа: https://www.gisee.ru/			
6.3.2.3	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru.			
6.3.2.4	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru.			
6.3.2.5	Международные базы данных:			
6.3.2.6	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com.			
6.3.2.7	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com.			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Профильные объекты сервиса энергетического оборудования.
7.2	Материально-техническая база профильных объектов сервиса энергетического оборудования.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями преддипломной практики являются:
- сбор материала для выполнения выпускной квалификационной работы;
- овладение навыками применения полученных теоретических знаний при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
- развитие профессиональных навыков и опыта организаторской работы.

После прохождения преддипломной практики в соответствии со структурой компетенций студент должен освоить знания, получить умения и навыки общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, определенных рабочей программой практики.

Преддипломная практика должна быть организована на базе профильных сервисных предприятий в структурных подразделениях основного и обеспечивающих производств. В качестве объектов практики могут рассматриваться специализированные сервисные предприятия (электро- и теплогенерирующие компании, электросетевые компании и компании обеспечивающие транспортировку, распределение и учет потребления электрической энергии).
Сбор материала для выполнения ВКР предполагает возможность трудоустройства обучающихся при наличии вакантных рабочих мест.
В период прохождения практики студент обязан оказывать всестороннее содействие профильному предприятию в решении актуальных задач в форме рационализаторских предложений, а также организационного участия в реализации инновационных разработок, проектов.
В процессе прохождения практики студент для выполнения выпускной квалификационной работы должен:
- собрать информации о состоянии рынка сервисных услуг;
- выполнить оценку организационной и производственной структуры профильного предприятия;
- изучить и проанализировать систему и методы организации и управления производством сервисных услуг;
- проанализировать выполнение должностных обязанностей специалистов структурных подразделений и кадровое обеспечение сервисных процессов;
- оценить качество выполнения сервисных работ;
- провести оценку основных технико-экономических показателей деятельности предприятия;
- проанализировать технологические процессы сервисного производства и планировочные решения зон, участков;
- провести оценку технического оснащения и использования технологического оборудования;
- ознакомиться с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии.
Рекомендуемое распределение времени:
- общее знакомство с предприятием, изучение техники безопасности и получение допуска к выполнению работ (в случае трудоустройства) – 0,2 ЗЕТ;
- сбор информации по тематике ВКР в соответствии с индивидуальным заданием с совмещением выполнения трудовых функций – 3,5 ЗЕТ;
- оформление отчета, получение отзыва руководителя профильного предприятия – 0,3 ЗЕТ.
Индивидуальные задания формулируются руководителями практики в соответствии с планируемой тематикой выпускных квалификационных работ в период распределения студентов по базам практик.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ**

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____В.Е. Жидков
28.08 2018 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Технологическая практика
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план m4304015-18-2ТИС.plx
направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"

Квалификация **магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 0
самостоятельная работа 106

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Недель	4 5/6			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
КСР	1	1	1	1
Иная контактная	1	1	1	1
Контактная работа	2	2	2	2
Сам. работа	106	106	106	106
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович _____

Рецензент(ы):

Технический директор ООО «Экопром», Ермолов Иван Петрович _____

Начальник производства ООО «Экопром», Маршалкин Максим Петрович _____

Рабочая программа дисциплины

Технологическая практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 СЕРВИС (уровень магистратуры) (приказ Минобрнауки России от 17.08.2015г. №835)

составлена на основании учебного плана:

направление Сервис
программа "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от 28.08.2018 № 1
Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.
Зав. кафедрой Цыбульский Александр Иванович

Заведующий выпускающей кафедрой
Цыбульский А. И. _____ 25 08 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2019 г. № __
Зав. кафедрой Цыбульский Александр Иванович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой Цыбульский Александр Иванович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой Цыбульский Александр Иванович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой Цыбульский Александр Иванович

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	- закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе изучения технологий, применяемых на одном из предприятий, закрепленных в качестве базы практики;
1.2	- расширение технологического и производственного кругозора.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	
2.1.2	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.3	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.4	Основы технико-технологического проектирования энергетического оборудования
2.1.5	Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса энергетического оборудования
2.1.6	Теория и модели организации сервиса энергетического оборудования
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации

ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	
Знать:	
Уровень 1	основы организации сервисного производства, точки и параметры осуществления сквозного контроля качества сервиса
Уровень 2	квалификационные требования к персоналу, требования к уровням организации и материальному обеспечению сервисных процессов
Уровень 3	процедуры формирования систем оценки качества и правила их применения в сервисном производстве
Уметь:	
Уровень 1	оценивать удовлетворенность потребителей качеством выполненных услугах
Уровень 2	анализировать результаты деятельности производственных подразделений; обеспечивать, регламентировать и контролировать качество процессов сервиса; работать с жалобами потребителей
Уровень 3	проектировать процессы контроля и разрабатывать формы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых материальных ресурсов
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения инструментального и визуального контроля за качеством процесса сервиса,

	способностью анализировать национальные стандарты на услуги
Уровень 2	навыками организации и контроля качества функциональных процессов сервиса
Уровень 3	навыками проектирования систем контроля качества при реализации дифференцированной сервисной стратегии

ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	
Знать:	
Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание
Владеть:	
Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов

ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	методологию и терминологию управления качеством услуг и работ, параметры оценки качества
Уровень 2	рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством, а также национальных стандартов
Уровень 3	принципы и методы построения оценочных систем качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	определять параметры выходного контроля объектов для обеспечения качества процесса сервиса
Уровень 2	применять различные методы для оценки качества услуг
Уровень 3	использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	приемами инструментального контроля качества услуг
Уровень 2	методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса
Уровень 3	методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	- закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	- государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.2	**Уметь:**
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
3.2.2	-использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности;
3.2.3	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	**Владеть:**
3.3.1	- анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
3.3.2	- анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- оценивать соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

3.3.4	- использования современных технологий и методов разработки и организации функциональных процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	Организация управления производством /Ср/	4	10	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Диспетчеризация производства /Ср/	4	10	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Автоматизация сервисного производства /Ср/	4	10	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Технологические процессы основного и вспомогательного производств /Ср/	4	10	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Организация работ /Ср/	4	11	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Инженерное оборудования предприятия /Ср/	4	11	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	Эксплуатация и монтаж технологического оборудования /Ср/	4	11	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	Обслуживания технологического оборудования /Ср/	4	11	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	Технико-экономические показатели работы предприятия /Ср/	4	11	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.10	Правила техники безопасности и охрана труда /Ср/	4	11	ОК-3 ПК-3 ПК-9 ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.11	Выдача задания и прием защиты по практике /ИКР/	4	1			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

-технологии основного производства на сервисном предприятии.
-производственно-технологическая база, перспективы ее развития и методы проектирования на предприятии.
-отечественное и зарубежное диагностическое и технологическое оборудование, установленное на предприятии.
-организация труда на предприятии.
-автоматизация процессов управления производством;
-техника безопасности, пожарная охрана и экология.
-состояние объектов сервиса.

5.2. Темы письменных работ

Отчет о практике

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки в защите отчета

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Онищенко Г. Б., Лазарев Г.Б.	Развитие энергетики России. Направления инновационно-технологического развития	Москва: Россельхозакадемия, 2008	http://znanium.com/go.php?id=457679

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Иванов К.И.	Жизнеспособность альтернативной энергетики в экономике России	Москва: Издательский центр "Науковедение", 2014	http://znanium.com/go.php?id=471282

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, Каф. "ОС"; сост.: Л.Б. Зеленцов, К.М. Крюков	Технологическая практика: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/tehnologicheskaya-praktika-metodicheskie-ukazaniya

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Энергосберегающие технологии в энергетике [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. А. Бубенчиков, Т. В. Бубенчикова, С. С. Гиршин [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Омск : Омский государственный технический университет, 2017. — 142 c. — 978-5-8149-2561-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/78496.html
Э2	Назарычев, А. Н. Справочник инженера по наладке, совершенствованию технологии и эксплуатации электрических станций и сетей [Электронный ресурс] / А. Н. Назарычев, Д. А. Андреев, А. И. Таджибаев. — Электрон. текстовые данные. — Вологда : Инфра-Инженерия, 2006. — 928 c. — 5-9729-0004-1. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5073.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Office 2007

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:
6.3.2.2	ГИС «Энергоэффективность». Режим доступа: https://www.gisee.ru/
6.3.2.3	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru.
6.3.2.4	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru.
6.3.2.5	Международные базы данных:
6.3.2.6	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com.
6.3.2.7	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Профильные объекты сервиса энергетического оборудования.
7.2	Материально-техническая база профильных объектов сервиса энергетического оборудования.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью технологической практики является:
- закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных студентами при изучении курсов специальных дисциплин;
- изучение прав и обязанностей специалистов сервисных служб;
- ознакомление с вопросами организации и управления производством сервисных процессов;
- изучение системы документооборота предприятия;
- изучение производственных и технологических процессов;
- ознакомления с вопросами расчета трудоемкости сервисных воздействий и формирования производственной программы; - изучение системы обеспечения качества и безопасности жизнедеятельности на предприятии;
- ознакомление с вопросами планирования производства: бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта услуг, их конкурентноспособность, оценка и прогнозирование спроса; методами обеспечения экологической безопасности.
Основными задачами практики являются:

- овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
- изучение организационно-производственной структуры сервисного предприятия, функций специалистов его служб, отделов;
- ознакомление с основными технико-экономическими показателями деятельности предприятия;
- подробное изучение деятельности производственных подразделений, сервисных процессов, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков, цехов (отделений);
- ознакомление с системой и методами организации и управления производством услуг, системой документооборота;
- изучение вопросов организации и планирования производства, в том числе по оказанию сервисных услуг по ТО и ремонту;
- изучение рынка сервисных услуг;
- ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии;
- сбор материала, необходимого для выполнения курсового и дипломного проектирования.