

# ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА



## ПРОГРАММА Б2.О.02(П) СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

**Направление подготовки:** 43.04.01 Сервис

**Направленность (профиль)** Сервис цифровых радиотехнических систем

**Квалификация (степень):** *магистр*

**Форма обучения:** *очная*

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

**Кафедра:** *физики, радиотехники и электроники*

Формы обучения	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
<b>Курс</b>	<b>2</b>		
<b>Семестр / триместр</b>	<b>4</b>		
<b>Форма отчетности</b>	<i>зачет с оценкой -0,2</i>		
<b>Контактная работа</b>	<b>2,2</b>		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>213,8</b>		
<b>ИФР</b>	<b>2</b>		

**Всего часов: 216**

**Трудоемкость: 6 зачетных единиц**

Разработчик(и) рабочей программы:

кандидат педагогических наук, доцент \_\_\_\_\_ Зайцева И.Н.

подпись

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

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

**1.2. Тип практики:** сервисная

**1.3. Цель практики:** расширение и углубление теоретических и профессиональных знаний, полученных при изучении дисциплин обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений; формирование у магистрантов комплексного представления о сущности предприятий сервиса и принципах сервисной деятельности.

**1.4. Задачи практики:**

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

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

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

**1.7. Планируемые результаты обучения при прохождении практики:**

В результате прохождения практики у обучающихся формируются следующие компетенции:

- общепрофессиональные: ОПК-5.

Код компетенции и ее формулировка	Планируемые результаты	Индикаторы достижения компетенции
<b>ОПК-5.</b> Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	Знать: основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций.	Знает: -основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса.
	Уметь: определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса.	Умеет: определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса.
	Владеть: методами оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	Владеет: методами оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса

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

Дисциплина Б2.О.02 (П) Сервисная практика реализуется в рамках Блока 2 «Практика» в обязательной части.

Теоретическую основу сервисной практики составляют такие дисциплины как «Менеджмент и маркетинг предприятий сервиса», «Экономический анализ деятельности предприятия сервиса» «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», «Управление качеством услуг в сервисе», «Инновационные технологии в сервисе», «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса».

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

Объем практики – 6 зачетных единиц.

Продолжительность практики – 4 недели.

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

#### **Очная форма обучения**

Объем ИФР – 2,2 часа.

Продолжительность контактной работы – в неделях 4 недели.

Объем контактной работы – 2,2 часа.

**Очно-заочная форма обучения (не реализуется)**

**Заочная форма обучения (не реализуется)**

## **II. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

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

<b>№</b>	<b>Наименование темы</b>	<b>№ недели</b>
1.	Установочная конференция.	
2.	Вводный инструктаж по месту проведения сервисной практики.	1
3.	Знакомство с организационной, производственной структурой предприятия сервиса; с системой лицензирования предприятия сервиса.	1
4.	Организация работы на предприятии сервисного обслуживания. Процессы оказания услуг. Анализ ассортимента оказываемых услуг и работ	1-2
5	Оборудование, виды работ по индивидуальному обслуживанию потребителя на предприятии сервиса. Заполнение дневника практики.	1-2
6	Знакомство с организацией технологического процесса оказания услуг. Организация технической подготовки производства, стадий проектирования материальных объектов Заполнение дневника практики.	1-2
7	Организация конструкторско-технологической подготовки производства. Анализ уровня использования информационных технологий на предприятиях сферы сервиса Заполнение дневника практики.	3
8	Организационно-экономическая подготовка производства. Проектирование процессов производства услуг и обслуживания потребителя	3

9	Анализ основных технико-экономических показателей работы предприятий предприятия сервиса. Проведение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Разработка практических рекомендаций. Заполнение дневника практики.	3
10	Подготовка отчета о выполнении производственно (сервисной) практики.	4
11	Защита отчета, выставление дифференцированного зачета.	4

### III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

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

№	Код компетенции и ее формулировка	Наименование этапов формирования
1	З (ОПК-5) - основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций.	основной
2	У (ОПК-5) - определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса.	Основной Дневник по практике, доклад/ сообщение, тест
3	В (ОПК-5) - методами оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	результативно-аналитический этап Основной Дневник по практике, доклад/ сообщение

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

- Какие функции выполняет оперативно-производственное планирование?  
А)установление производственных заданий различным структурным подразделениям; разработка планов запуска-выпуска продукции  
Б) оперативный контроль, учет и регулирование выполнения плана  
В) подготовка цехов и структурных подразделений к выполнению плановых заданий  
Г) разработка нормативов запуска-выпуска продукции; расчет минимально допустимой прибыли.
- Какой из методов считается наиболее эффективным способом планирования прибыли?  
А)расчет амортизационных отчислений линейным способом на минимальный срок  
Б) определение точки безубыточности  
В) бюджетирование и контроллинг  
Г) пофакторный
- Самым сложным методом прогнозирования и планирования считается:  
А)моделирование с использованием метода сценариев

- Б) экстраполяция
- В) интерполяция
- Г) пофакторный анализ

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

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

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

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

6. Установите соответствие между принципами планирования и их содержанием:

Принципы планирования	Содержание принципа
1) системности	А. затраты на планирование не должны превышать эффект от его применения
2) участия	В. планы должны быть конкретизированы и детализированы в той степени, в какой позволяют внешние и внутренние условия деятельности предприятия
3) непрерывности	С. каждый работник предприятия должен быть в той или иной мере участником плановой деятельности
4) эффективности	Д. процесс планирования должен осуществляться постоянно, а разработанные планы должны сменять друг друга
5) точности	Е. реализуется по вертикали путём интеграции и дифференциации, а по горизонтали путём координации планов структурных подразделений предприятия

7. Установите соответствие между критериями классификации и видами норм:

Критерий классификации	Виды норм
1) по стадиям производ-	А. расходные, технические, оценочные, технико-экономические, оперативно-производственные, календарно-плановые

ства	
2) по времени	В. научно обоснованные, расчетно-аналитические, экспериментальные, аналитически-исследовательские, отчетно-статистические
3) по сфере распространения	С. текущих, страховых запасов материалов, незавершенного производства, полуфабрикатов, комплектующих изделий, готовой продукции
4) по методам установления	Д. межотраслевые, отраслевые, внутрипроизводственные, международные, республиканские, федеральные, региональные, муниципальные
5) по целевому назначению	Е. перспективные, годовые и текущие, условно-постоянные и временные, разовые и сезонные

8. Установите соответствие между названиями стратегических альтернатив и их содержанием:

Стратегия	Сущность
1) концентрированного роста	А. приобретение или установления контроля за поставщиками ресурсов и/или потребителями продукции
2) интегрированного роста	В. реструктуризация после длительного периода роста или в связи с необходимостью повышения эффективности в периоды спада
3) диверсифицированного роста	С. изменение продукта и /или рынка без изменения отрасли, технологии, положения предприятия внутри отрасли
4) сокращения	Д. производство новых продуктов и реализация их на существующих и/или новых рынках

9. Отметьте верные утверждения:

- 1) Финансовый план является заключительной частью стратегического плана предприятия;
- 2) Все разделы тактического плана взаимосвязаны;
- 3) Тактическое планирование начинается с формирования "портфеля" заказов;
- 4) Состав разделов и показателей тактического плана зависит от специфики и отраслевой принадлежности предприятия, сложившихся на нем методов управления, состояния экономики, рыночной конъюнктуры и т.д.

10. В супергетеродинном приёмнике основное усиление обеспечивается:

1. в усилителе низкой частоты
2. в усилителе радиочастоты
3. в преобразователе частоты
4. в усилителе промежуточной частоты

11. Процесс, в результате которого один или несколько параметров несущего колебания изменяется по закону передаваемого сообщения называется:

1. детектирование
2. интегрирование
3. модуляция
4. дифференцирование

12. Супергетеродинный приёмник с двойным преобразованием частоты характеризуется:

1. увеличенной чувствительностью
2. увеличенной степенью подавления помех
3. пониженной степенью паразитного излучения гетеродина
4. уменьшенными габаритами

13. При увеличении значения промежуточной частоты в супергетеродинном радиоприёмнике:

1. увеличивается подавление зеркальной помехи
2. увеличивается чувствительность приёмника
3. увеличивается подавление соседней помехи
4. увеличивается коэффициент шума

14. Источником теплового шума является:

1. идеальная ёмкость
2. идеальная индуктивность
3. транзистор
4. резистор

15. Системой связи называется:

1. совокупность дискретных элементов принципиальной схемы
2. совокупность технических средств для передачи сообщений от источника к потребителю
3. физическая среда и совокупность аппаратных средств, используемых для передачи сигналов от передатчика к приёмнику
4. радиоприёмник супергетеродинного типа

**3.3. Критерии оценивания результатов прохождения практики определены соответствующим локальным нормативным актом (см. в Положении об оценочных и методических материалах...).**

Оценка знаний, умений, навыков проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

К контролю текущей успеваемости относится проверка знаний, умений и сформированных компетенций обучающихся при собеседовании по результатам выполнения заданий.

Промежуточная аттестация по практике осуществляется в форме зачета с оценкой. Для аттестации обучающийся представляет пакет документов (см.: п. 3.4. Формы отчетности по итогам практики) по результатам прохождения практики и с учетом (анализом) проведенных работ.

Результаты промежуточной аттестации по практике фиксируются в зачётно-экзаменационных ведомостях. Получение обучающимся неудовлетворительной оценки за аттестацию является академической задолженностью.

### **3.4. Формы отчетности по итогам практики:**

В результате прохождения практики обучающиеся предоставляют следующий пакет документов:

– в печатном виде: задание на практику; дневник практики; отчет о прохождении практики (до 5-6 листов формата А4) в соответствии с заданием, предусмотренным программой практики; характеристику от руководителя практики профильной организации; аттестационный лист;

- в электронном виде (электронная версия (текст в формате pdf; имя файла: Фамилия\_группа\_год (например, Иванова\_ФР-41\_23.pdf)) иных документов в соответствии с требованиями программы практики:

Отчетная документация по технологической (проектно-технологической) практике составляется каждым студентом индивидуально и состоит из дневника практики и отчета, включающего материалы по выполненному индивидуальному заданию. Отчет оформляется на протяжении всей практики в соответствии с выполняемыми заданиями. Оформление отчета производится в течение всего срока практики по мере выполнения плана прохождения практики. Полностью оформленный отчет сдается на проверку руководителю практики. Критерии оценивания защиты отчета по практике:

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

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

## **IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Этапы практики:**

Подготовительный, ознакомительный, основной, результативно-аналитический этап.

### **4.2. Базы практики:**

Производственная практика проходит на базе организаций, направленность деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся: АО «Энергия», ООО фирма «Полюс», сервис центр «Все для оргтехники», ООО «АйТИ-Нэт», Елецкий межре-



гиональный центр технической эксплуатации телекоммуникаций Липецкого филиала ПАО «Ростелеком» и другие базы практик.

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

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

### **V. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

#### **5.1 Основная литература**

1. Нуруллина, Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса : учебное пособие / Г.Н. Нуруллина, В.И. Богданова ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 89 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560993>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-1972-1.
2. Макаренко, А.А. Устройства приема и преобразования сигналов: учебное пособие/ А.А. Макаренко, М.Ю. Плотников; Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики. – Санкт-Петербург : Университет ИТМО, 2019. – 113 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=566763> ).

#### **5.2. Специализированные периодические издания**

1. Ремонт & сервис. Журнал. Режим доступа: Ремонт и сервис №1-№2-№3 2022 (dimonvideo.ru)

#### **5.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://edu.ru/">http://edu.ru/</a>	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учрежде-	Свободный доступ

		ний; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	
--	--	--	--

## **VI. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ**

### **6.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

#### **6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение**

При реализации программы практики применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: Microsoft Windows XP Professional; Microsoft Windows 7 Professional; Microsoft Windows 8 Professional; Microsoft Windows Server 2008 Std/Ent; Microsoft Windows Server 2012R2 Standard (операционные системы для ПК; серверные операционные системы). Академические лицензии OLP (Open License). Срок действия лицензии: бессрочно.

– Microsoft Office Professional Plus 2010, Microsoft Office Professional Plus 2013 (пакет офисных приложений). Академические лицензии OLP (Open License). Срок действия лицензии: бессрочно.

– Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security 10. Коммерческая лицензия для 300 компьютеров.

– Micro-Cap — SPICE-подобная программа для аналогового и цифрового моделирования электрических и электронных цепей с интегрированным визуальным редактором. Имеется бесплатная студенческая версия (demo).

#### **6.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (при необходимости)**

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.school.edu.ru">www.school.edu.ru</a>	Российский общеобразовательный портал	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
4.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
5.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

6.	<a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>	МАРС: межрегиональная аналитическая роспись статей [Электронный ресурс]: база данных содержит аналит., библиогр. записи на ст. из отечеств. период. изданий [объединяет более 240 библиотек различных систем и ведомств] / рук. проекта И. В. Крутихин; Ассоц. регион. библи. консорциумов. – Электрон. дан. (более 2,9 млн. ст.). – Санкт-Петербург [и др.], 2001. – URL: <a href="http://library.sibgtu.ru">http://library.sibgtu.ru</a> ; <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a> . – Загл. с титул. экрана сайта «Арбикон».	Свободный доступ
7.	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	Лань [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система издательства «Лань»: содержит электронные версии книг и учебников по инженерно-техническим наукам, лесному хозяйству и лесоинженерному делу. – Электрон. дан. – Москва, 2010.	Свободный доступ

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

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