

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
Протокол
от «26» апреля 2023 г.
№ 5

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от «26» апреля 2023 г.
№ 872/149а

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

/Производственная практика ПП.03.01 Производственная практика по
профилю специальности

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-35
Курс	-	1
Семестр	-	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	-	0
- лекции, уроки, час.	-	-
- практические занятия, час.	-	-
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
- промежуточная аттестация, час.	-	2
Самостоятельная работа, час.	-	70
Итого объём образовательной программы, час.	-	72
Форма промежуточной аттестации	-	Дифференцированный зачет

2023 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26 августа 2022 года.

Разработчики:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Никифорова Г.Л.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»
Протокол № 8 от « 09 » марта 2023 г.

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от « 29 » марта 2023 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем
№ 9 от « 26 » апреля 2023 г.

Содержание

1	Общая характеристика программы	4
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	4
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	5
2	Структура и содержание программы	8
2.1	Структура и объем программы	9
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	12
2.3	Тематический план и содержание программы	12
3	Условия реализации программы	12
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	13
3.2	Информационное обеспечение программы	13
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	14
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	

1 Общая характеристика программы

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

Цели производственной практики (по профилю специальности): направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности

Задачи производственной практики (по профилю специальности): в результате изучения обучающийся должен

Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов

Уметь:

У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой

У2 Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;

У3 Работать с большим массивом информационных данных.

У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов

У5 Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента

У6 Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера

У7 Резюмировать полученную от клиента информацию

У8 Вносить информацию в программы и базы данных организации

У9 Формировать письменные ответы на запросы клиентов

У10 Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач

У11 Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами

У12 Оформлять заказы на услуги

У13 Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации

У14 Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки

У15 Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке

У16 Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус

У17 Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения

У18 Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению

Знать:

31 Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации

32 Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

33 Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов

34 Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами

35 Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации

36 Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности

- 37 Требования охраны труда и пожарной безопасности;
- 38 Понятия банковской и/или коммерческой тайны
- 39 Стандарты оформления документов в организации
- 310 Правила деловой переписки и письменного этикета
- 311 Организационная структура организации
- 312 Правила делового общения и речевого этикета
- 313 Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
- 314 Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.
- 315 Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов
- 316 Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации
- 317 Формы и способы оплаты услуг организации
- 318 Возможные технические неисправности, сбои в работе
- 319 Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание
- 320 Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов
- 321 Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами
- 322 Стандарты оформления документов в организации

Прохождение учебной практики направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 04 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Производственная практика не предусматривает использование часов вариативной части.

2 Структура и содержание программы

2.1 Структура и объем программы

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.					
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация
ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности).	70	70	70					70
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2		2					2
Итого объем образовательной программы	72		72					72

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Производственная практика: ПП.03.01

№ п/п	2023/2024 уч. год	2023/2024	2024/2025	2025/2026	ИТОГО
	Курс	I	II	III	
1.	Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	70			70
	- лекции, уроки, час.				
	- практические занятия, час.				
	- лабораторные занятия, час.				
	- курсовой проект/работа, час.				
	- промежуточная аттестация, час.				
2.	Самостоятельная работа, час.	70			70
3.	Итого объём образовательной программы, час.	2			2
4.	Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет			Дифференцированный зачет

2.3 Тематический план и содержание программы

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий, виды работ. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций
	Курс 1				
	Раздел 1 Производственная практика по профилю специальности				
1.	Введение. Инструктаж по охране труда. Ознакомление с предприятием и его организационной структурой управления. Тема 1.Обработки обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации Информационно-справочная поддержка клиентов: обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания. Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет» , телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК 3.2-3.3 ЛР 13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39
2.	Информационно-справочная поддержка клиентов: предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации. Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет» , телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК3.2-3.3 ЛР13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий, виды работ. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций
3.	Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке. Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет» , телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК3.2-3.3 ЛР13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39
4.	Тема 2.Предложение услуг организации Обработка входящих и исходящих контактов клиентов. Консультирование клиентов по вопросам приобретения услуг организации. Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты. Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет», телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК3.1 ЛР13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39
5.	Оформление заказов на приобретение услуг организации. Предложение дополнительных услуг организации. Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет» , телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК3.1 ЛР13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39
6.	Оформление заказов на приобретение услуг организации. Информирование клиентов обо всех изменениях по оформленному заказу. Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях. Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет», телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК3.1 ЛР13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий, виды работ. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций
7.	<p>Тема 3. Техническая поддержка клиентов организации</p> <p>Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой. Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением организации. Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой.</p> <p>Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.</p>	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет», телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК3.1 ЛР13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39
8.	<p>Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой. Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке.</p> <p>Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного - центра.</p>	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет», телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК3.1 ЛР13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий, виды работ. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций
9.	<p>Тема 4. Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов организации. Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов. Организация принятия решения по претензионному обращению клиента. Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению клиента. Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению. Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.</p>	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет», телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК3.1 ЛР13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39
10.	<p>Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента. Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях. Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.</p>	5,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет», телефон, оргтехника	01,02,03,04	ОК 01-09 ПК3.1, ЛР 13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33, 34,36,39
11.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.	2	Дифференцированный зачет, защита отчета о прохождении практики		
	Всего за 1 курс	72			
	Итого объем образовательной программы	72			

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

Реализация программы производственной практики по профилю специальности предполагает проведение практики в организациях различных организационно-правовых форм, производственная база которых соответствует требованиям ФГОС СПО.

3.2 Информационное обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

Основная литература:

О1 Самыгин, С. И., Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2023. — 471 с. — ISBN 978-5-406-10682-2. — URL: <https://book.ru/book/947026> (дата обращения: 09.10.2023). — Текст : электронный.

О2. Ульянова, Н. Ю., Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Н. Ю. Ульянова. — Москва : КноРус, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-406-12002-6. — URL: <https://book.ru/book/950241> (дата обращения: 09.10.2023). — Текст : электронный.

О3 Нестеров, С. А. Базы данных : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. А. Нестеров. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18087-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534255> (дата обращения: 09.10.2023).

О4 Ивасенко, А. Г., Информационные технологии в экономике и управлении. : учебное пособие / А. Г. Ивасенко, А. Ю. Гридасов, В. А. Павленко. — Москва : КноРус, 2023. — 154 с. — ISBN 978-5-406-11150-5. — URL: <https://book.ru/book/948685> (дата обращения: 09.10.2023). — Текст : электронный.

4 Контроль и оценка результатов освоения программы

4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки программы

Результаты обучения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.	Обрабатывает обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации с действующими стандартами в организации	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none">- проявление ярко выраженного интереса к профессии;- высокая степень самостоятельности при изучении материала;- стремление к трудоустройству по выбранной профессии.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.
ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none">- правильная последовательность выполнения действий во время лабораторных и практических работ в соответствии с инструкциями, технологическими картами и т.д.;- обоснованность выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач;- личная оценка эффективности и качества выполнения работ.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.
ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none">- адекватность оценки рабочей ситуации в решении стандартных и нестандартных профессиональных задач;- самостоятельность осуществления текущего контроля и корректировки ошибок выполняемых работ в соответствии с технологическими процессами;- осознание полноты ответственности за последствия некачественно и несвоевременно	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.

Результаты обучения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<p>ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>выполненной работы.</p> <ul style="list-style-type: none"> - владение различными способами поиска информации; - адекватность оценки полезности информации; - применение найденной для работы информации в результативном выполнении профессиональных задач, для профессионального роста и личностного развития; - самостоятельность поиска информации при решении не типовых профессиональных задач. 	<p>Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.</p>
<p>ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - устойчивость навыков эффективного использования современных ИКТ в профессиональной деятельности; - демонстрация на практике навыков использования ИКТ при оформлении результатов самостоятельной работы; - правильность и эффективность решения нетиповых профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации. 	<p>Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.</p>
<p>ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - степень развития и успешность применения коммуникационных способностей на практике (в общении с сокурсниками, ИПР ОУ, потенциальными работодателями в ходе обучения); - степень понимания того, что успешность и результативность выполненной работы зависит от согласованности действий всех участников команды работающих; - владение способами бесконфликтного общения и саморегуляции в коллективе; 	<p>Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.</p>

Результаты обучения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	- соблюдение принципов профессиональной этики.	
ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - проявление ответственности за работу, результат выполнения заданий.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при изучении материала; - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.
ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- анализ инноваций в области техники.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Производственная практика: ПП.03.01 Производственная практика
(по профилю специальности)

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-35
Курс	-	1
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	дифференцированный зачёт

2023 г.

Разработчики:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Никифорова Г.Л.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»
Протокол № 8 от « 09 » марта 2023 г.

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от « 29 » марта 2023 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем
№ 9 от « 26 » апреля 2023 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №5 от « 26 » апреля 2023 г.

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№ 872/149а от « 26 » апреля 2023 г.

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Общие положения

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по производственной практике ПП.03.01 ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта.

Комплект КОС может быть использован другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования

1.2 Распределение заданий по профессиональным и общим компетенциям

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания									
	ПК 3.1	ОК 1	ОК 2	ОК 3	ОК 4	ОК 5	ОК 6	ОК 7	ОК 8	ОК 9
Тема 1 Обработка обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации	ОД	ОД						ОД		
Тема 2 <i>Предложение услуг организации</i>	ОД				ОД					ОД
Тема 3 Техническая поддержка клиентов организации	ОД		ОД				ОД			
Тема 4. Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов.	ОД		ОД					ОД	ОД	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.	А, ПД	Х, ПД	Х, ПД	Х, ПД	Х, ПД	Х, ПД	Х, ПД	Х, ПД	Х, ПД	Х, ПД

Условные обозначения:

ОД – оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки на объектах предприятий;

Х – освоение общих компетенций в характеристике;

А – уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе;

ПД – публичный доклад.

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия проведения:

дифференцированный зачёт проводится в последний день практики индивидуально с каждым студентом в виде публичного доклада.

Условия приема:

допускаются до сдачи дифференцированного зачёта студенты при наличии положительной характеристики по освоению общих компетенций, положительного аттестационного листа об уровне освоения профессиональных компетенций, своевременности представления дневника практической подготовки на объектах предприятий.

Перечень отчётной документации:

- дневник практической подготовки на объектах предприятий;
- характеристика по освоению общих компетенций;
- аттестационный лист об уровне освоения профессиональных компетенций.

Время проведения:

не более 10 минут на студента.

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению:

По окончании практики дневник практической подготовки на объектах предприятий подписывается на титульном листе руководителем практики со стороны предприятия и заверяется печатью предприятия (участка).

Характеристика пишется руководителем практики со стороны предприятия по окончании практики, подписывается, и заверяется печатью предприятия (участка).

Аттестационный лист заполняется руководителем практики со стороны предприятия по окончании практики, подписывается, и заверяется печатью предприятия (участка).

Публичный доклад выполняется в форме презентации согласно заданию на практику.

Презентация выполняется в Microsoft Office Power Point и должна быть не меньше 6-8 слайдов.

Первый слайд презентации должен быть титульным листом, на котором обязательно должны быть представлены:

- название учебного заведения;
- вид практики;
- группа обучающегося;
- фамилия, имя, отчество обучающегося;
- должность и фамилия, имя, отчество руководителя производственной практики.

Следующие слайды презентации являются содержанием, где изложена информация соответствующая теме презентации.

Оборудование:

не используется.

Учебно-методическая и справочная литература:

не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты ознакамливаются на организационном собрании не позднее чем за неделю до выхода на практику.

Порядок проведения:

Дневник практической подготовки на объектах предприятий является основным документом, по которому студент отчитывается о выполнении программы практики. Во время прохождения практики студент ежедневно записывает в дневник выполняемые виды работ и подписывает у руководителя практики со стороны предприятия.

Информация для публичного доклада собирается студентом ежедневно во время

прохождения практики. Презентация публичного доклада выполняется студентом по мере сбора информации.

Отчётная документация сдаётся руководителю практики со стороны академии.

Дифференцированный зачёт проводится в форме публичного доклада по вопросам программы практики.

2.2 Критерии и система оценивания

Оценка «отлично» ставится, если студент продемонстрировал высокий уровень выполнения видов работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики:

- результат, полученный в ходе прохождения практики, в полной мере соответствует заданию;
- задание выполнено в полном объеме;
- продемонстрировал высокое качество выполнения отдельных заданий, предусмотренных планом прохождения практики.

Студент представил необходимые отчетные документы. Содержание отчетных документов, представленных студентом, отвечает всем требованиям программы практики:

- ход практики подробно отражен в дневнике, материал изложен системно, логично, достоверно;
- рекомендуемая оценка за практику от образовательной организации «отлично»;
- не нарушены сроки сдачи отчетных документов.

Доклад логически последовательный, содержательный, полный. Правильные и четкие ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если студент продемонстрировал хороший уровень выполнения видов работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики, но имели место отдельные замечания руководителей практики.

Студент представил необходимые отчетные документы. Содержание отчетных документов, представленных студентом, в целом отвечает требованиям программы практики, но изложение материала имеет недостатки (недостаточно подробное и т.п.) при этом:

- качество выполнения работ требованиям организации в аттестационном листе по практике;
- рекомендуемая оценка за практику от организации «хорошо»;
- не нарушены сроки сдачи отчетных документов.

Доклад последовательный, не достаточно полный. Ответ на большинство дополнительных вопросов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент продемонстрировал удовлетворительный уровень выполнения видов работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики, имели место серьезные замечания руководителей практики.

Основанием для выставления оценки «удовлетворительно» является наличие одного из нижеперечисленных критериев:

- результат, полученный в ходе выполнения практики, не в полной мере соответствует заданию;
- задание выполнено в меньшем объеме;
- в ходе прохождения практики имелись серьезные замечания со стороны руководителей практики.

Студент представил не все отчетные документы. Содержание отчетных документов, представленных студентом, имеет существенные недостатки (бессистемное изложение материала и т.п.) при этом:

- качество выполнения работ частично соответствует требованиям организации в аттестационном листе по практике;
- рекомендуемая оценка за практику от организации «удовлетворительно»;

- нарушены сроки сдачи отчетных документов.

Доклад непоследовательный, не полный. Ответы на вопросы неточные, наличие ошибок.

Оценка «неудовлетворительно» ставиться, если студент не выполнил виды работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики, что нашло отражение в отзыве - характеристике руководителя от принимающей организации.

Основанием для выставления оценки «неудовлетворительно» является наличие одного из нижеперечисленных критериев:

- задание студентом не выполнено;

- качество выполнения работ не соответствует требованиям организации в аттестационном листе по практике.

Студент не представил отчетные документы. Содержание отчетных документов, представленных студентом, не отвечает требованиям программы практики.

До защиты студент не допускается.

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень отчётной документации

- 1) Дневник практической подготовки на объектах предприятий
- 2) Характеристика по освоению общих компетенций
- 3) Аттестационный лист об уровне освоения профессиональных компетенций

Все документы должны быть заверены подписью руководителя практики со стороны предприятия и печатью предприятия.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу

по производственной практике ПП.03.01 Производственная практика
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего.

Специалист контактных информационных центров
для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Рабочая программа разработана Никифоровой Г.Л., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа производственной практики ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утверждённого приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26 августа 2022 года.

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику производственной практики;
- структуру и содержание производственной практики;
- условия реализации производственной практики;
- контроль и оценку результатов освоения производственной практики;
- контрольно-оценочные средства по производственной практики.

В общей характеристике программы производственной практики определены цели и планируемые результаты освоения, количество часов, отводимое на освоение.

В структуре производственной практики определён объём часов по разделам и формы промежуточной аттестации.

Содержание производственной практики дисциплины раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы производственной практики, их содержание и виды работ, объём часов. Так же в содержании указаны общие и профессиональные компетенции на формирование которых направлено изучение учебной практики.

Условия реализации производственной практики содержат требования к минимальному материально-техническому обеспечению и информационному обеспечению обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы и Интернет-ресурсов.

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению/общим и профессиональным компетенциям.

Рабочая программа завершается приложением – комплектом контрольно-оценочных средств для проведение промежуточной аттестации по учебной/производственной практики.

Реализация рабочей программы производственной практики ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент
Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Мордовец Д.А.