

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 « 24 » апреля 2024 г.  
№ 5

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом директора  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
от « 24 » апреля 2024 г.  
№ 803/132а

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

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	ДС-41	-
Курс	3	-
Семестр	5	-
Практика, час.	72	-
в т.ч. промежуточная аттестации, час.	2	-
Самостоятельная работа, час.	-	-
Итого объём образовательной программы, час.	72	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачет	-

2024 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, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26 августа 2022 года.

Разработчики:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Рябцева П.М.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 6 «Организация перевозок и безопасность движения»  
Протокол № 8 от « 13 » марта 2024 г.

Председатель ЦК Левонян А.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 « 27 » марта 2024 г.

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

Акт согласования с работодателем  
№ 10 от « 24 » апреля 2024 г.

## Содержание

1	Общая характеристика программы	5
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	5
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	5
2	Структура и содержание программы	8
2.1	Структура и объем программы	8
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	8
2.3	Тематический план и содержание программы	9
3	Условия реализации программы	13
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	13
3.2	Учебно-методическое обеспечение программы	13
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	14
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	16

## **1 Общая характеристика программы практики**

### **1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы практики**

**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 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

**Задачи производственной практики (по профилю специальности):** в результате изучения студент должен иметь следующий практический опыт, умения и знания.

Иметь практический опыт:

ПО1 - ведения технической документации, контроля выполнения заданий и графиков;

ПО2 - использования в работе электронно-вычислительных машин для обработки оперативной информации;

ПО3 - расчета норм времени для выполнения операции.

Уметь:

У1 - осуществлять оперативное регулирование перевозочного процесса с использованием средств вычислительной техники;

У2 - осуществлять оперативный контроль за перевозочным процессом по установленным графикам;

У3 - выявлять резервы производства по установлению наиболее рациональных режимов работы;

У4 - вести диспетчерский журнал;

У5 - составлять отчетную и техническую документацию.

Знать:

З1 - нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам производственного планирования и оперативного управления производством;

З2 - диспетчеризацию на предприятии;

З3 - специализацию подразделений предприятия и производственные связи между ними;

З4 - средства вычислительной техники, коммуникаций и связи;

З5 - правила и нормы охраны труда.

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

Общие компетенции.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе

с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

#### 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.	Практика	в т.ч. промежуточная аттестация, час.
ПП.03 Производственная практика (по профилю специальности)	72	-	72	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-	-	-	2
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>2</b>

### 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Распределение часов по курсам и семестрам на базе основного общего образования (9 классов)

Учебный год	2024/2025		2025/2026		2026/2027		2027/2028		ИТОГО
	I		II		III		IV		
Курс	1	2	3	4	5	6	7	8	
Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
Практика, час.					72				72
в т.ч. промежуточная аттестация, час.					2				2
Самостоятельная работа, час.					0				0
<b>Итого объём образовательной программы. час.</b>					<b>72</b>				<b>72</b>
Форма промежуточной аттестации					ДЗ				ДЗ

### 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 умений и знаний, компетенций
	<b>Семестр 5 (9 кл.)</b>				
	<b>Раздел 1 Производственная практика по профилю специальности</b>	<b>72</b>			
1.	Введение. Инструктаж по охране труда. Ознакомление с предприятием и его организационной структурой управления. <b>Тема 1.Обработки обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации</b> 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	O1,O2,O3,O4	У 01-05 З 02 ОК 01-09 ПК 3.1
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	O1,O2,O3,O4	У 01-05 З 01-05 ОК 01-09 ПК 3.1
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	O1,O2,O3,O4	

№ 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 умений и знаний, компетенций
4.	<p><b>Тема 2. Предложение услуг организации</b></p> <p>Обработка входящих и исходящих контактов клиентов. Консультирование клиентов по вопросам приобретения услуг организации. Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты.</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	У 01-05 З 01-05 ОК 01-09 ПК 3.1
5.	<p>Оформление заказов на приобретение услуг организации. Предложение дополнительных услуг организации.</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	У 01-05 З 01-05 ОК 01-09 ПК 3.1
6.	<p>Оформление заказов на приобретение услуг организации. Информирование клиентов обо всех изменениях по оформленному заказу. Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях.</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	У 01-05 З 01-05 ОК 01-09 ПК 3.1
7.	<p><b>Тема 3. Техническая поддержка клиентов организации</b></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	У 01-05 З 01-05 ОК 01-09 ПК 3.1



№ 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 умений и знаний, компетенций
8.	Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой. 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	О1,О2,О3,О4	У 01-05 З 01-05 ОК 01-09 ПК 3.1
9.	<b>Тема 4. Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов</b> 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.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет», телефон, оргтехника	О1,О2,О3,О4	У 01-05 З 01-05 ОК 01-09 ПК 3.1
10.	Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента. Информирование вышестоящего руководителя обо всех нестандартных ситуациях. Выполнение производственных заданий на рабочем месте специалиста контактного центра.	5,2	Стандарты обслуживания клиентов, специализированные программные приложения и информационно-коммуникационная сеть «Интернет», телефон, оргтехника	О1, О2, О3,О4	У 01-05 З 01-05 ОК 01-09 ПК 3.1
	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</b>	2	Дифференцированный зачет, защита отчета о прохождении практики		
	<b>Всего за 5 семестр (9 кл.)</b>	<b>72</b>			
	<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>72</b>			

### **3 Условия реализации программы**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

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 Учебно-методическое обеспечение программы**

##### **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

Результаты освоения	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 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявление ярко выраженного интереса к профессии;</li> <li>- высокая степень самостоятельности при изучении материала;</li> <li>- стремление к трудоустройству по выбранной профессии.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильная последовательность выполнения действий во время лабораторных и практических работ в соответствии с инструкциями, технологическими картами и т.д.;</li> <li>- обоснованность выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач;</li> <li>- личная оценка эффективности и качества выполнения работ.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- адекватность оценки рабочей ситуации в решении стандартных и нестандартных профессиональных задач;</li> <li>- самостоятельность осуществления текущего контроля и корректировки ошибок выполняемых работ в соответствии с технологическими процессами;</li> <li>- осознание полноты ответственности за последствия некачественно и несвоевременно выполненной работы.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение различными способами поиска информации;</li> <li>- адекватность оценки полезности информации;</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применение найденной для работы информации в результативном выполнении профессиональных задач, для профессионального роста и личностного развития;</li> <li>- самостоятельность поиска информации при решении не типовых профессиональных задач.</li> </ul>	освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устойчивость навыков эффективного использования современных ИКТ в профессиональной деятельности;</li> <li>- демонстрация на практике навыков использования ИКТ при оформлении результатов самостоятельной работы;</li> <li>- правильность и эффективность решения нетиповых профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- степень развития и успешность применения коммуникационных способностей на практике (в общении с сокурсниками, ИПР ОУ, потенциальными работодателями в ходе обучения);</li> <li>- степень понимания того, что успешность и результативность выполненной работы зависит от согласованности действий всех участников команды работающих;</li> <li>- владение способами бесконфликтного общения и саморегуляции в коллективе;</li> <li>- соблюдение принципов профессиональной этики.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- самоанализ и коррекция результатов собственной работы;</li> <li>- проявление ответственности за работу, результат выполнения заданий.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
ситуациях;		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	- организация самостоятельных занятий при изучении материала; - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- анализ инноваций в области техники.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

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

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-41	-
Курс	3	-
Семестр	5	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	-

2024 г.

Разработчик:

Преподаватель СПБ ГБПОУ «АТТ» Рябцева П.М.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 6 «Организация перевозок и безопасность движения»

Протокол № 8 от 13 марта 2024 г.

Председатель ЦК Левонян А.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 27 марта 2024 г.

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

Акт согласования с работодателем  
№10 от « 24 » апреля 2024 г.

Принято

на заседании педагогического совета

Протокол №5 от « 24 » апреля 2024 г.

Утверждено

Приказом директора СПБ ГБПОУ «АТТ»

№ 803/132а\_ от « 24 » апреля 2024 г.

# 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 практике ПП.03.01 Производственная практика ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров.

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

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

## 1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Результаты освоения	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 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	- 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, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	- 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, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	- 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	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.



Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	ответственности за последствия некачественно и несвоевременно выполненной работы.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение различными способами поиска информации;</li> <li>- адекватность оценки полезности информации;</li> <li>- применение найденной для работы информации в результативном выполнении профессиональных задач, для профессионального роста и личностного развития;</li> <li>- самостоятельность поиска информации при решении не типовых профессиональных задач.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устойчивость навыков эффективного использования современных ИКТ в профессиональной деятельности;</li> <li>- демонстрация на практике навыков использования ИКТ при оформлении результатов самостоятельной работы;</li> <li>- правильность и эффективность решения нетиповых профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- степень развития и успешность применения коммуникационных способностей на практике (в общении с сокурсниками, ИПР ОУ, потенциальными работодателями в ходе обучения);</li> <li>- степень понимания того, что успешность и результативность выполненной работы зависит от согласованности действий всех участников команды работающих;</li> <li>- владение способами бесконфликтного общения и саморегуляции в коллективе;</li> <li>- соблюдение принципов профессиональной этики.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных	<ul style="list-style-type: none"> <li>- самоанализ и коррекция результатов собственной работы;</li> <li>- проявление ответственности за работу, результат выполнения заданий.</li> </ul>	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
ситуациях;		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	- организация самостоятельных занятий при изучении материала; - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- анализ инноваций в области техники.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе.

## 2 Пакет экзаменатора

### 2.1 Условия проведения

Условия приема: до сдачи дифференцированного зачёта допускаются 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 знакомятся 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» ставится, 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 запланированных программой практических работ**

- 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 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 Рябцевой П.М., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа 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) (базовая подготовка), утвержденного 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 проведения промежуточной аттестации по учебной/производственной практике.

Реализация рабочей программы 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»

Сехина К.О.