

ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ОБРАЗОВАНИЮ,  
НАУКЕ И ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ  
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«СМОЛЕНСКИЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
имени Е.Г. Трубицына»**

## **Методические указания по прохождению производственной практики**

**по ПМ 02. «Организация сервиса в пунктах  
отправления и прибытия транспорта»  
для студентов специальности 100120  
«Сервис на транспорте (по видам транспорта)»**

**Смоленск, 2014 г.**

Одобрено предметной (цикловой)  
комиссией экономики и  
автоперевозок

\_\_\_\_\_/М.Г. Уласик/

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Утверждаю

Зам. директора по УВР

\_\_\_\_\_  
М.К. Ященко

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Автор:

\_\_\_\_\_/М.Г. Уласик/

Рецензент: \_\_\_\_\_ А.В. Долгов, зам. директора по УПР

\_\_\_\_\_ В.А. Волков, директор Техцентра «Октан-В»

## Содержание

1. Цель и задачи производственной практики.....	3
2. График прохождения производственной практики.....	6
3. Вопросы, изучаемые в процессе прохождения практики.....	8
4. Вопросы охраны труда.....	9
5. Методические указания по выполнению программы практики.....	10
6. Порядок руководства практикой и контроль над работой студентов.....	11
7. Требования к отчету по практике.....	12
Список литературы.....	14
Приложения.....	15

## 1. Цель и задачи производственной практики

Производственная практика является частью общего учебного процесса, а также продолжением учебного процесса в производственных условиях. Производственная практика проводится в соответствии с учебным планом. Её продолжительность - 3 недели.

Цель производственной практики – знакомство со структурой организации, характером деятельности, технологией работы основных служб, обеспечивающих сервисное обслуживание, а также создание у студента мотивационных ориентиров по отношению к будущей профессиональной деятельности.

В содержание практики входит изучение и анализ организационной структуры организации, характера выполняемых работ, функций отделов и служб, анализ эффективности деятельности организации, ее конкурентной среды, а также технологии работы основных служб, обеспечивающих сервисное обслуживание клиентов.

Прохождение производственной практики позволяет сформировать у специалистов по сервису на транспорте следующие общие и профессиональные компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий

в профессиональной деятельности.

ПК 1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Задачи практики – приобретение профессиональных навыков и умений, необходимых для будущей работы по выбранному направлению.

В ходе прохождения производственной практики студенты должны:

- ознакомиться со структурой организации;
- исследовать внешнюю и внутреннюю среду организации;
- проанализировать результаты деятельности организации;
- изучить и получить навыки работы в отделах, занимающихся организацией сервисного обслуживания клиентов;
- ознакомиться с проектами, выполняемыми в организации;
- научиться работать с документацией;
- выполнить задание, выданное руководителем практики от предприятия;
- собрать и проанализировать материалы для написания отчета;
- оформить отчет о прохождении производственной практики.

Местом проведения практики являются автовокзалы, транспортно-экспедиционные предприятия и иные организации и учреждения различных форм собственности и сфер деятельности.

Место прохождения практики студент определяет совместно с заместителем директора по практике и руководителем практики.

При прохождении практики организация, выбранная в качестве базы для её проведения:

- обеспечивает практиканта (без оформления и оплаты) рабочим местом;

- несет ответственность за соблюдение студентом правил техники безопасности;
- назначает руководителя практики от предприятия;
- предоставляет доступ практиканта к информации, необходимой для выполнения заданий по практике;
- представляет письменный отзыв (краткую характеристику) на студента по результатам прохождения им практики с указанием рекомендуемой оценки по результатам практики.

## 2. График прохождения производственной практики

Распределение времени по этапам практики представлено в таблице 1.

Таблица 1

Распределение времени по этапам практики

№ п/п	Содержание работ	Длительность работ
1.	Раздел 1. Характеристика предприятия 1.1. Наименование, назначение предприятия 1.2. Характеристика выполняемых работ 1.3. Структура управления предприятием 1.4. Функции отделов и служб 1.5. Анализ внешней среды предприятия (основные факторы макроокружения - конкуренты, поставщики, экономические факторы и др., оказывающие наибольшее влияние на его деятельность) 1.6. Анализ факторов внутренней среды организации (персонал, оснащение и оборудование, технология производства работ) и выявление её сильных и слабых сторон	1 неделя -36 часов
2.	Раздел 2. Методы проведения маркетинговых исследований спроса на перевозки. Раздел 3. Технология работы основных служб, обеспечивающих сервисное обслуживание 3.1. Оформление документов на перевозку грузов 3.2. Организация продажи билетов 3.3. Организация хранения и перемещения ручной клади и багажа 3.4. Организация получения сопутствующих бытовых услуг 3.5. Порядок оформления отчетности	2 неделя - 36 часов
3.	Раздел 4. Организация работы отдельных категорий работников 4.1. Приемосдатчик груза и багажа, экспедитор 4.2. Билетный кассир 4.3. Товарный кассир 4.4. Агент по оформлению перевозочных	3 неделя - 36 часов

	документов 4.5. Старший оператор распределительного центра 4.6. Руководитель справочно-информационного центра	
4.	Оформление отчета по практике	В течение всего периода прохождения практики
5.	Сдача зачета по практике	



### 3. Вопросы, изучаемые в процессе прохождения производственной практики

Во время прохождения производственной практики студенты должны изучить теоретические вопросы, вопросы охраны труда и техники безопасности, а также выполнить индивидуальное задание.

За время практики студенты должны:

- познакомиться с этапами развития организации, основными бизнес-процессами, достижениями и проблемами, стоящими перед ней на современном этапе;
- проанализировать первичную документацию организации;
- изучить организационную и производственную структуру предприятия;
- ознакомиться с функциями отдельных структурных подразделений организации;
- провести анализ внешней среды предприятия, выявить основные факторы макроокружения (конкуренты, поставщики, экономические факторы и др.), оказывающие наибольшее влияние на его деятельность;
- проанализировать факторы внутренней среды организации (персонал, оснащение и оборудование, технология производства работ) и выявить её сильные и слабые стороны;
- изучить методы проведения маркетинговых исследований спроса на перевозки;
- изучить технологию работы основных служб, обеспечивающих сервисное обслуживание;
- ознакомиться с организацией работы отдельных категорий работников.

Для более эффективного выполнения программы практики руководитель практики от предприятия может проводить текущие консультации со студентами.

#### 4. Вопросы охраны труда и техники безопасности

По прибытии на место практики после оформления приказом и закрепления за студентами руководителя практики от предприятия, они проходят инструктаж по технике безопасности с обязательным оформлением этого инструктажа в путевке на практику. При этом студентам необходимо ознакомиться с правилами внутреннего распорядка, правилами технической эксплуатации и другими правилами, необходимыми для допуска к работе, а также с обязанностями студента-практиканта, изучить общие вопросы по технике безопасности и охраны труда на рабочих местах.

## 5. Методические указания по выполнению программы практики

На собрании в колледже перед началом практики студенты проходят инструктаж о порядке прохождения практики, оформления путевок, характеристик и отчетов по практике. Студенты получают путевки для прохождения практики и методические указания (программу практики).

В результате прохождения практики студенты должны:

- иметь представление об организационной структуре организации, функциях отдельных подразделений организации;
- уметь анализировать результаты деятельности организации;
- получить навыки проведения анализа внешней и внутренней среды организации;
- уметь использовать информационные технологии для решения различных задач в организации;
- получить навыки проведения маркетинговых исследований спроса на перевозки;
  - изучить технологию работы основных служб, обеспечивающих сервисное обслуживание;
  - ознакомиться с организацией работы отдельных категорий работников.

По окончании практики студенты сдают зачёт. К зачёту студент должен заполнить путевку, характеристику и оформить отчет по практике.

Основными источниками информации для написания отчета являются: плановые и отчетные документы организации; нормативно-справочная информация; результаты опроса работников организации; заполненные формы документов, используемые в системе управления организации; существующие должностные инструкции, положения о подразделениях; учебная и справочная литература.

## 6. Порядок руководства практикой и контроль над работой студентов

Контроль за работой студентов во время производственной практики осуществляется руководителем практики от предприятия и от колледжа.

В процессе прохождения практики студент заполняет путевку, характеристику и выполняет отчет по практике. В путевке должен содержаться отзыв руководителя практики от предприятия о проделанной студентом работе.

Путевка и отчет сдаются руководителю по производственной практике от колледжа, после чего происходит процедура защиты отчета.

Результаты защиты в форме зачета проставляются в зачетную книжку студента.

## 7. Требования к отчету по практике.

Отчет по практике выполняется в течение всего периода прохождения практики – 3 недели.

Отчет должен содержать следующие материалы:

Титульный лист;

Задание;

Введение;

Раздел 1. Характеристика предприятия;

Раздел 2. Методы проведения маркетинговых исследований спроса на перевозки;

Раздел 3. Технология работы основных служб, обеспечивающих сервисное обслуживание;

Раздел 4. Организация работы отдельных категорий работников;

Заключение;

Приложения.

Титульный лист выполняется на листе формата А-4 (210x297) на компьютере (приложение 1).

Объем отчета по производственной практике — не менее 30 страниц печатного текста, выполненного на одной стороне листа формата А4 (297 × 210 мм) через 1,5 межстрочных интервала с использованием шрифта Times New Roman № 14, с выравниванием текста по ширине страницы. Работа сшивается в папку-скоросшиватель. Объем приложений не ограничивается. В качестве приложений рекомендуется использовать фотографии, таблицы, схемы, образцы документов и другой иллюстративный материал.

Нумерация страниц текста начинается с титульного листа, но на титульном листе номер не указывается.

Сокращения слов в тексте и заголовках за исключением общепринятых не допускаются. Нельзя также использовать вместо наименования показателей их условные обозначения.

Содержание отчета делится на разделы в соответствии с заданием.

Перед каждым разделом подшивается задание на неделю. Каждый раздел начинается с нового листа. Разделы должны иметь порядковые номера, обозначенные арабскими цифрами.

Материал, собранный во время прохождения производственной практики, может быть использован при выполнении курсовой работы по ПМ 02. «Организация сервиса в местах отправления и прибытия транспорта», а также дипломной работы.

Заключение содержит теоретические и практические выводы и предложения, которые были сделаны в результате выполнения работы.

Отчет по практике должен быть представлен руководителю практики от колледжа не позднее 3-х дней после ее завершения.

## 8. Список литературы

В качестве основной учебной и справочной литературы могут быть рекомендованы следующие издания:

1. В.М. Николашин «Сервис на транспорте», М., Академия. 2008.
2. Ю.Г. Сапаров «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса», М., Академия. 2006.
3. В.Ф. Буйленко «Сервисная деятельность. Организация, этические и психологические аспекты», Ростов-на-Дону. 2008.
4. С.Э.Сханова «Транспортно-экспедиционное обслуживание», М., Академия. 2005.
5. И.В.Спирин «Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками», М., Академия. 2003.
6. Туревский И.С. Экономика отрасли (автомобильный транспорт). М.: «Форум: ИНФРА-М, 2011
7. Будрин А.Г., Будрина Е.В. Экономика автомобильного транспорта. М.: «Форум: ИНФРА-М, 2005.
8. Поздняков В.Я., Казаков С.В. Экономика отрасли. М.: «Форум: ИНФРА-М, 2009.
9. Отечественные журналы: «Автотранспортное предприятие», «Автомобильный транспорт», «Автомобильные дороги».
10. «Основы эксплуатации автомобильного транспорта и бухгалтерского учета автотранспортных средств». Российская автотранспортная энциклопедия.
11. Интернет ресурсы:  
<http://www.avantix.ru>  
<http://www.cfto.css-mps.ru>  
<http://www.gsga.ru>  
<http://www.pulkovo.ru>  
<http://www.travel.ipclub.ru>

Приложение 1.

ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ОБРАЗОВАНИЮ,  
НАУКЕ И ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ  
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СМОЛЕНСКИЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
имени Е.Г. Трубицына»

**Отчет**  
**по производственной практике**  
**по ПМ 02. «Организация сервиса в пунктах**  
**отправления и прибытия транспорта»**

Группа: С35

Специальность: 100120

Выполнил: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Проверила: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Оценка: \_\_\_\_\_

Смоленск 2014



Содержание

Введение.....	.....
1. Характеристика предприятия	
1.1. Наименование, назначение предприятия.....	.....
1.2. Характеристика выполняемых работ.....	.....
1.3. Структура управления предприятием.....	.....
1.4. Функции отделов и служб.....	.....
1.5. Анализ внешней среды предприятия.....	.....
1.6. Анализ факторов внутренней среды организации .....	.....
2. Методы проведения маркетинговых исследований спроса на перевозки ..	
3. Технология работы основных служб, обеспечивающих сервисное обслуживание	
3.1. Оформление документов на перевозку грузов.....	.....
3.2. Организация продажи билетов.....	.....
3.3. Организация хранения и перемещения ручной клади и багажа.....	.....
3.4. Организация получения сопутствующих бытовых услуг.....	.....
3.5. Порядок оформления отчетности.....	.....
4. Организация работы отдельных категорий работников	
4.1. Приемосдатчик груза и багажа, экспедитор.....	.....
4.2. Билетный кассир.....	.....
4.3. Товарный кассир.....	.....
4.4. Агент по оформлению перевозочных документов.....	.....
4.5. Старший оператор распределительного центра.....	.....
4.6. Руководитель справочно-информационного центра.....	.....
Приложения.....	.....
Заключение.....	.....

**Задание**  
**на производственную практику для студентов группы 35**  
**специальности 100120 «Сервис на транспорте»**

Первая неделя: 24.02. – 01.03. 2014.

Цель: получение и формирование знаний и умений, необходимых для осуществления деятельности, связанной с организацией сервиса на автомобильном транспорте.

Раздел 1. Характеристика предприятия

- 1.1. Наименование, назначение предприятия
- 1.2. Характеристика выполняемых работ
- 1.3. Структура управления предприятием
- 1.4. Функции отделов и служб
- 1.5. Анализ внешней среды предприятия (основные факторы макроокружения - конкуренты, поставщики, экономические факторы и др., оказывающие наибольшее влияние на его деятельность)
- 1.6. Анализ факторов внутренней среды организации (персонал, оснащение и оборудование, технология производства работ) и выявление её сильных и слабых сторон

Указания к выполнению отчета:

1. Сбор, систематизация и анализ материала для отчета.
2. В качестве приложений рекомендуется использовать фотографии, таблицы, схемы, образцы документов и другой иллюстративный материал.
3. Оформление 1 части отчета о прохождении производственной практики.
4. Материал, собранный во время прохождения производственной практики, может быть использован при выполнении курсовой работы по ПМ 02. «Организация сервиса в местах отправления и прибытия транспорта», а также дипломной работы.

**Задание**  
**на производственную практику для студентов группы 35**  
**специальности 100120 «Сервис на транспорте»**

Вторая неделя: 03.03. – 07.03. 2014.

Цель: получение и формирование знаний и умений, необходимых для осуществления деятельности, связанной с организацией сервиса на автомобильном транспорте.

Раздел 2. Методы проведения маркетинговых исследований спроса на перевозки.

Раздел 3. Технология работы основных служб, обеспечивающих сервисное обслуживание

3.1. Оформление документов на перевозку грузов

3.2. Организация продажи билетов

3.3. Организация хранения и перемещения ручной клади и багажа

3.4. Организация получения сопутствующих бытовых услуг

3.5. Порядок оформления отчетности

Указания к выполнению отчета:

1. Сбор, систематизация и анализ материала для отчета.

2. В качестве приложений рекомендуется использовать фотографии, таблицы, схемы, образцы документов и другой иллюстративный материал.

3. Оформление 2 и 3 частей отчета о прохождении производственной практики.

4. Материал, собранный во время прохождения производственной практики, может быть использован при выполнении курсовой работы по ПМ 02.

«Организация сервиса в местах отправления и прибытия транспорта», а также дипломной работы.

**Задание**  
**на производственную практику для студентов группы 35**  
**специальности 100120 «Сервис на транспорте»**

Третья неделя: 10.03. – 15.03. 2014.

Цель: получение и формирование знаний и умений, необходимых для осуществления деятельности, связанной с организацией сервиса на автомобильном транспорте.

Раздел 4. Организация работы отдельных категорий работников

- 4.1. Приемосдатчик груза и багажа, экспедитор
- 4.2. Билетный кассир
- 4.3. Товарный кассир
- 4.4. Агент по оформлению перевозочных документов
- 4.5. Старший оператор распределительного центра
- 4.6. Руководитель справочно-информационного центра

Указания к выполнению отчета:

- 1. Сбор, систематизация и анализ материала для отчета.
- 2. В качестве приложений рекомендуется использовать фотографии, таблицы, схемы, образцы документов и другой иллюстративный материал.
- 3. Оформление 4 части отчета о прохождении производственной практики.
- 4. Материал, собранный во время прохождения производственной практики, может быть использован при выполнении курсовой работы по ПМ 02. «Организация сервиса в местах отправления и прибытия транспорта», а также дипломной работы.

**Характеристика  
профессиональной деятельности  
обучающегося во время производственной практики**

\_\_\_\_\_,  
обучающийся по специальности 100120 «Сервис на транспорте (автомобильном)»  
успешно прошел производственную практику по профессиональному модулю ПМ 02.  
«Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»

в объеме 108 час. с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
в организации \_\_\_\_\_

*наименование организации, юридический адрес*

Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Раздел 1. Характеристика предприятия – 36 час.	
Раздел 2. Методы проведения маркетинговых исследований спроса на перевозки- 18 час.	
Раздел 3. Технология работы основных служб, обеспечивающих сервисное обслуживание –18 час	
Раздел 4. Организация работы отдельных категорий работников- 36 час.	

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
Подпись руководителя практики

\_\_\_\_\_  
Подпись руководителя организации