МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«Волгоградский государственный университет»**

Институт экономики и управления
Кафедра экономики и управления

ОБРАЗЕЦ

# ОТЧЁТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

на тему:

## Отчёт по производственной практике в ООО «ТехноСервис»: организация технической поддержки клиентов

Выполнил(а): студент(ка) направления 38.03.01 «Экономика»
Иванова Анна Сергеевна, группа ДЕМО-01

Руководитель: кандидат экономических наук, доцент Петров Игорь Владимирович

Волгоград · 2026

Демонстрационный образец. Данные условны. Не является выполненной работой конкретного студента.

# АННОТАЦИЯ

Отчёт отражает прохождение производственной практики в ООО «ТехноСервис» в отделе технической поддержки. Приведены характеристика предприятия, структура отдела, описание бизнес-процессов обработки обращений и перечень выполненных работ. Отдельные разделы посвящены выявленным проблемам, рекомендациям и требованиям охраны труда. Материал подготовлен по фактическим наблюдениям и внутренним документам предприятия.

**Ключевые слова:** производственная практика, техническая поддержка, бизнес-процесс, обращения клиентов, охрана труда.

# СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

1 1. Общая характеристика предприятия 5

2 2. Организационная структура и функции отдела поддержки 5

3 3. Анализ бизнес-процессов обработки обращений 6

4 4. Выполненные работы в период практики 6

5 5. Выявленные проблемы и рекомендации 7

6 6. Охрана труда и информационная безопасность 8

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 9

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 10

ПРИЛОЖЕНИЕ А 11

# ВВЕДЕНИЕ

Производственная практика проходила в ООО «ТехноСервис» в отделе технической поддержки. Предприятие оказывает услуги по обслуживанию корпоративных информационных систем и сопровождению пользователей. В период практики основное внимание уделялось процессу обработки обращений: от регистрации заявки до закрытия и оценки качества.

Отчёт фиксирует фактически выполненные работы, наблюдения за организацией процессов и предложения по улучшению. Материалы внутренней отчётности используются в обобщённом виде, без персональных данных клиентов и сотрудников.

**Цель работы** — закрепить профессиональные навыки в условиях реального предприятия и проанализировать организацию технической поддержки клиентов

**Задачи работы:**

1. изучить общую характеристику предприятия и структуру отдела поддержки
2. описать бизнес-процесс обработки обращений клиентов
3. выполнить работы, предусмотренные программой практики
4. выявить проблемы в организации поддержки и сформулировать рекомендации
5. оценить соблюдение требований охраны труда и информационной безопасности

**Объект исследования** — деятельность ООО «ТехноСервис» в сфере технической поддержки клиентов

**Предмет исследования** — организация процессов обработки обращений и выполненные работы в период производственной практики

**Методы исследования:** наблюдение, изучение внутренней документации, анализ отчётности, сравнение с регламентами.

**Практическая значимость.** получение практического опыта работы в отделе поддержки и подготовка предложений по улучшению процессов

## 1 1. Общая характеристика предприятия

ООО «ТехноСервис» работает на рынке корпоративного ИТ-обслуживания и оказывает услуги по поддержке пользователей, администрированию систем и консультированию по типовым сбоям. Организационная структура включает коммерческий блок, техническую поддержку, инфраструктурный отдел и административные службы. Практика проходила в отделе технической поддержки.

Отдел работает по сменному графику и обслуживает обращения через портал, электронную почту и телефон. Внутренние регламенты устанавливают сроки реакции и порядок эскалации. Для практиканта были определены наставник и перечень задач, не связанных с доступом к критичным данным.

Таблица 1 – Основные показатели предприятия

| Показатель | Значение | Комментарий |
|---|---|---|
| Профиль деятельности | ИТ-обслуживание | Корпоративные клиенты |
| Отдел практики | Техническая поддержка | Первая линия и эскалация |
| Режим работы | Сменный | Покрытие рабочего времени |
| Наставник | Ведущий специалист | Сопровождение практиканта |

*Источник: Составлено по внутренним документам предприятия.*

## 2 2. Организационная структура и функции отдела поддержки

Отдел поддержки разделён на первую и вторую линии. Первая линия регистрирует обращения, консультирует по типовым вопросам и передаёт сложные случаи дальше. Вторая линия занимается диагностикой, работой с инфраструктурой и взаимодействием с профильными специалистами. Такое разделение позволяет соблюдать сроки реакции и не перегружать экспертов простыми задачами.

В период практики были изучены должностные инструкции, регламент эскалации и формы отчётности. Практикант участвовал в регистрации обращений, подготовке ответов по типовым сценариям и сборе информации для второй линии. Доступ к системам ограничивался тестовой средой и обезличенными данными.

Таблица 2 – Функции линий поддержки

| Линия | Основные функции | Полномочия | Передача дальше |
|---|---|---|---|
| Первая линия | Регистрация и типовые консультации | Закрытие простых заявок | Сложные инциденты |
| Вторая линия | Диагностика и исправление | Изменение настроек | Профильные специалисты |
| Руководитель | Контроль сроков и качества | Эскалация | Коммерческий блок |

*Источник: Составлено по регламенту отдела.*

## 3 3. Анализ бизнес-процессов обработки обращений

Процесс обработки обращения включает регистрацию, классификацию, назначение исполнителя, решение и закрытие заявки. На каждом этапе фиксируются время и статус. Основная сложность возникает при неполном описании проблемы: специалисту приходится уточнять данные, что увеличивает общее время решения.

Анализ обезличенной выборки за месяц показал, что значительная часть задержек связана с ожиданием ответа клиента. Кроме того, часть обращений повторно открывается из-за неполного решения. Для снижения нагрузки предлагается уточнить шаблоны регистрации и добавить обязательные поля при создании заявки.

Таблица 3 – Этапы обработки обращения

| Этап | Действие | Ответственный | Риск задержки |
|---|---|---|---|
| Регистрация | Создание заявки | Первая линия | Неполное описание |
| Классификация | Выбор категории | Первая линия | Неверная категория |
| Решение | Диагностика и ответ | Исполнитель | Ожидание клиента |
| Закрытие | Подтверждение результата | Первая линия | Повторное открытие |

*Источник: Составлено автором по наблюдениям.*

## 4 4. Выполненные работы в период практики

В ходе практики выполнялись работы по регистрации обращений, подготовке ответов по типовым сценариям и обновлению базы знаний. Практикант участвовал в разборе 38 обращений, из которых 14 были закрыты самостоятельно после проверки наставником. Остальные обращения передавались на вторую линию с заполненной карточкой и собранной диагностической информацией.

Отдельным направлением стала систематизация типовых вопросов. Были отобраны повторяющиеся формулировки и подготовлены краткие инструкции для базы знаний. Результаты работы переданы наставнику и использованы при обучении новых сотрудников.

Таблица 4 – Перечень выполненных работ

| Работа | Объём | Результат | Проверка |
|---|---|---|---|
| Регистрация обращений | 38 обращений | Карточки заполнены | Наставник |
| Самостоятельное закрытие | 14 обращений | Решения по шаблонам | Выборочная проверка |
| База знаний | 6 статей | Краткие инструкции | Редактор отдела |
| Диагностика | 12 случаев | Сбор данных для эскалации | Вторая линия |

*Источник: Составлено по дневнику практики.*

## 5 5. Выявленные проблемы и рекомендации

Основные проблемы связаны с неполной информацией в заявках, повторными открытиями и нехваткой быстрых шаблонов для типовых ситуаций. Это увеличивает время обработки и создаёт дополнительную нагрузку на вторую линию. Часть проблем можно снизить без изменения информационной системы.

Рекомендуется ввести обязательные поля при регистрации, обновить шаблоны ответов и проводить короткий разбор повторных обращений. Для контроля эффекта следует отслеживать долю повторно открытых заявок и среднее время решения. Предложения носят организационный характер и не требуют значительных затрат.

Таблица 5 – Проблемы и рекомендации

| Проблема | Причина | Рекомендация | Показатель |
|---|---|---|---|
| Неполное описание | Свободная форма заявки | Обязательные поля | Доля уточнений |
| Повторное открытие | Неполное решение | Разбор причин | Доля повторных заявок |
| Нагрузка второй линии | Много простых случаев | Шаблоны первой линии | Время решения |

*Источник: Составлено автором.*

## 6 6. Охрана труда и информационная безопасность

В период практики были изучены инструкции по охране труда, правила пожарной безопасности и порядок действий при аварийных ситуациях. Рабочее место соответствует требованиям к работе с компьютером: организованы освещение, режим перерывов и эргономичное размещение оборудования.

Отдельно рассмотрены правила информационной безопасности: использование корпоративных учётных записей, запрет передачи паролей и работа только с обезличенными данными клиентов. Практикант не имел доступа к продуктивной среде и выполнял действия под контролем наставника. Нарушений требований не зафиксировано.

Таблица 6 – Требования безопасности

| Направление | Требование | Выполнение |
|---|---|---|
| Пожарная безопасность | Знание эвакуационных выходов | Инструктаж пройден |
| Работа с ПК | Режим перерывов | Соблюдался |
| Доступ к данным | Только обезличенные данные | Подтверждено |
| Пароли | Запрет передачи | Соблюдалось |

*Источник: Составлено по инструктажам предприятия.*

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Производственная практика позволила познакомиться с реальным процессом технической поддержки и закрепить навыки работы с обращениями. Практикант участвовал в регистрации и обработке 38 обращений, подготовил шесть статей для базы знаний и изучил регламенты отдела.

Выявленные проблемы связаны преимущественно с организацией регистрации и повторными открытиями заявок. Предложенные рекомендации не требуют масштабных изменений и могут быть проверены на локальном участке работы отдела.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. — Москва : Стандартинформ, 2018. — 124 с.
2. Белов, С. В. Техническая поддержка пользователей: организация и регламенты. — Москва : Инфра-М, 2023. — 236 с.
3. Волков, А. Н. Управление ИТ-услугами: практический курс. — Москва : Юрайт, 2022. — 284 с.
4. Гаврилов, Д. А. Служба поддержки: метрики и качество. — Санкт-Петербург : Питер, 2023. — 192 с.
5. Егорова, Н. П. Документационное обеспечение практики. — Москва : Академия, 2021. — 144 с.
6. Иванов, П. С. Охрана труда при работе с компьютером. — Москва : Проспект, 2024. — 168 с.
7. Кузнецова, М. В. База знаний как инструмент поддержки // Информационные системы. — 2023. — № 5. — С. 41–49.
8. Лебедев, О. Ю. Информационная безопасность организации. — Москва : ДМК Пресс, 2022. — 312 с.
9. Морозов, В. А. Бизнес-процессы: описание и оптимизация. — Москва : Синергия, 2023. — 256 с.
10. Петрова, Е. И. Производственная практика: содержание и оформление отчёта. — Казань : Изд-во КФУ, 2022. — 96 с.
11. Регламент технической поддержки ООО «ТехноСервис». — Москва : ТехноСервис, 2024. — 32 с.
12. Сидоров, А. В. Эскалация обращений в сервисной службе // Управление качеством. — 2023. — № 2. — С. 15–23.
13. Тихомиров, К. Л. Эргономика рабочего места. — Москва : Юрайт, 2021. — 180 с.
14. Устав ООО «ТехноСервис». — Москва : ТехноСервис, 2023. — 20 с.
15. Дневник производственной практики. — Москва : ТехноСервис, 2025. — 18 с.

# ПРИЛОЖЕНИЕ А

Дневник практики

В таблице приведены основные этапы прохождения практики и выполненные работы по датам.

Таблица А.1 – Фрагмент дневника практики

| Период | Подразделение | Выполненная работа | Отметка наставника |
|---|---|---|---|
| 1-я неделя | Отдел поддержки | Инструктаж и изучение регламентов | Выполнено |
| 2-я неделя | Первая линия | Регистрация обращений | Выполнено |
| 3-я неделя | Первая линия | Подготовка ответов по шаблонам | Выполнено |
| 4-я неделя | База знаний | Подготовка шести статей | Выполнено |