[Наименование образовательной организации]

[Институт / факультет], [кафедра]

ОТЧЁТ

о прохождении [вид] практики

Место практики: условная организация «Учебный проект»

Сроки практики: 09.02.2026 – 20.02.2026

Обучающийся: [фамилия, инициалы], группа [номер]

Руководитель практики от организации: [должность, фамилия, инициалы]

Руководитель практики от вуза: [должность, фамилия, инициалы]

Оценка: [_____]

Учебный образец DiplomCraft. Организация «Учебный проект», заявки, даты и цифры условные. Они придуманы для примера и не описывают реальную организацию или реальных людей. Оформление показано по демонстрационному профилю (A4, Times New Roman 14 пт, интервал 1,5, поля левое 30 мм, правое 10 мм, верхнее и нижнее 20 мм). Если методичка вашего вуза требует иначе, действуют требования методички.

[Город] 2026

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....3
1 Характеристика условной организации.....4
2 Содержание выполненных работ.....5
3 Анализ сроков обработки заявок.....6
3.1 Доля заявок, выполненных в срок.....6
3.2 Просроченные заявки.....6
3.3 Границы вывода.....7
4 Предложения по контролю сроков.....8
Заключение.....9
Приложение А. Условный реестр заявок.....10

ВВЕДЕНИЕ

Практика длилась 10 рабочих дней, с 9 по 20 февраля 2026 г., в условной организации «Учебный проект». По замыслу примера её отдел поддержки закрывает каждую заявку до контрольного срока, который задаёт условный регламент: 2 рабочих дня на консультацию и доступ к сервису, 3 рабочих дня на справку и исправление данных. Организация придумана для обучения, как и все заявки, даты и цифры отчёта.

Цель практики – разобраться, как отдел ведёт реестр заявок, и посчитать долю заявок, закрытых в срок, в двух периодах по 12 заявок. Для этого решались четыре задачи:

– изучить условный регламент и правило расчёта контрольного срока;

– перенести 24 заявки из реестра в электронную таблицу и сверить даты;

– посчитать долю заявок, выполненных в срок, по каждому периоду и по всему набору;

– разобрать просроченные заявки и подготовить для руководителя предложения по контролю сроков.

Материал практики – условный реестр из 24 заявок, которые поступили с 12 января по 3 февраля 2026 г. (приложение А). В разделе 1 описана организация, в разделе 2 перечислены работы по дням. Раздел 3 содержит расчёт сроков, раздел 4 – предложения. Строки реестра приложены к образцу CSV-файлом, и каждый расчёт легко повторить.

1 ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛОВНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

В примере «Учебный проект» – небольшая сервисная организация. Пользователи пишут в её отдел поддержки по почте или через форму на сайте, и каждая заявка получает в реестре номер вида 3-01, тип и дату поступления. Дату выполнения ставит в той же строке сотрудник, который закрыл заявку.

У каждого из четырёх типов заявок свой норматив (таблица 1).

Таблица 1 – Типы заявок и нормативы по условному регламенту

Тип заявки	Норматив, раб. дн.	Заявок в периоде 1	Заявок в периоде 2	Всего заявок
Консультация	2	3	3	6
Справка	3	4	4	8
Исправление данных	3	2	3	5
Доступ к сервису	2	3	2	5
Итого	–	12	12	24

Источник: составлено автором по условным данным учебного примера.

Срок по регламенту «Учебного проекта» считается в рабочих днях. Ни день поступления, ни суббота с воскресеньем в него не входят. Поэтому заявка на исправление данных, которая пришла в среду 14 января, должна быть закрыта не позже понедельника 19 января, хотя календарных дней между этими датами пять. Справки и консультации дают больше половины набора, 14 заявок из 24, исправлений данных в нём 5.

2 СОДЕРЖАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

Работа шла по плану, который руководитель практики выдал 9 февраля, а записи по дням есть в дневнике практики.

Первые 2 дня, 9 и 10 февраля, заняли вводный инструктаж и разбор регламента «Учебного проекта». Из регламента взяты нормативы таблицы 1. К таблице добавлена короткая памятка с расчётом срока для заявки, которая пришла в пятницу, потому что именно на выходных при ручном счёте легко ошибиться на 2 дня. Таблицу собирали 11 и 12 февраля. В неё перенесены все 24 строки реестра, и для каждой заявки посчитаны контрольный срок и фактическое время в рабочих днях. Даты потом ещё раз сверены с реестром. Показатели по периодам считались с 13 по 17 февраля. На встрече с руководителем практики 17 февраля решено не делать выводов о причинах разницы. Предложения подготовлены 18 февраля, отчёт – 19 февраля, и в последний день практики, 20 февраля, всё это вместе с таблицей передано руководителю.

3 АНАЛИЗ СРОКОВ ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

3.1 Доля заявок, выполненных в срок

Периоды выделены по дате поступления в реестр. В период 1 вошли 12 заявок за 12–23 января, в период 2 – столько же заявок за 26 января – 3 февраля. Заявка выполнена в срок, если дата выполнения не позже контрольного срока, и для доли число таких заявок делится на число заявок периода и умножается на 100. В периоде 1 это 10 / 12 × 100 = 83,3 % (таблица 2).

Таблица 2 – Выполнение заявок в срок по периодам

Показатель	**Период 1** (12–23.01.2026)	**Период 2** (26.01–03.02.2026)	**Весь набор**
Поступило заявок	12	12	24
Выполнено в срок	10	11	21
Выполнено с просрочкой	2	1	3
Доля заявок, выполненных в срок, %	83,3	91,7	87,5
Среднее фактическое время, раб. дн.	2,42	2,17	2,29
Суммарная просрочка, раб. дн.	3	1	4

Источник: составлено автором по условным данным учебного примера.

Во втором периоде в срок закрыто 11 заявок из 12, или 91,7 %. По всему набору выходит 21 заявка из 24 (87,5 %). Разница между периодами составляет 8,3 процентного пункта. За ней стоит ровно одна заявка, потому что при 12 заявках в периоде каждая весит 8,3 %. Среднее фактическое время во втором периоде тоже меньше, 2,17 рабочего дня против 2,42, но, судя по таблице 2, сдвиг небольшой.

3.2 Просроченные заявки

Просрочены 3 заявки (таблица 3).

Таблица 3 – Заявки, выполненные с просрочкой

Номер	Тип заявки	Поступила	Контрольный срок	Выполнена	Просрочка, раб. дн.
3-04	Исправление данных	14.01.2026	19.01.2026	21.01.2026	2
3-10	Консультация	21.01.2026	23.01.2026	26.01.2026	1
3-19	Исправление данных	29.01.2026	03.02.2026	04.02.2026	1

Источник: составлено автором по условным данным учебного примера.

Две из них – исправление данных, 3-04 и 3-19, хотя всего таких заявок в наборе 5, а консультация 3-10 закрыта на 1 день позже срока, который пришёлся на пятницу 23 января. Из 4 рабочих дней суммарной просрочки 2 дня даёт одна заявка 3-04.

3.3 Границы вывода

Почему второй период оказался лучше, по этим данным сказать нельзя. В примере нет сведений о том, менялся ли порядок работы отдела между периодами, поэтому отчёт не связывает разницу ни с какими изменениями. По оценке автора, разницу мог дать случай или другой состав заявок по типам.

Подойдёт реестр «Учебного проекта» за 3–6 месяцев, если считать его по тем же правилам, что в подразделе 3.1. Тогда станет видно, повторяются ли просрочки по исправлению данных из месяца в месяц. Без такого ряда устойчивость разницы не проверить.

4 ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО КОНТРОЛЮ СРОКОВ

Предложения подготовлены 18 февраля для обсуждения с руководителем практики и в отделе не внедрялись. Их влияние на сроки отчёт не оценивает.

– Добавить в реестр столбец «Контрольный срок», который считается при регистрации заявки по нормативу таблицы 1.

– Помечать цветом заявки, у которых до контрольного срока остался 1 рабочий день.

– Раз в неделю считать долю заявок, выполненных в срок, по формуле подраздела 3.1. Результат записывать на отдельный лист.

– Заявки на исправление данных просматривать на второй день после поступления, так как на них пришлись 2 из 3 просрочек.

Первым трём предложениям хватит обычной электронной таблицы, а четвёртое стоит обсудить с сотрудниками отдела. На 5 заявках не видно, чем исправление данных сложнее других типов. Норматив 3 дня вполне может оказаться достаточным.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За 10 дней практики в условной организации «Учебный проект» разобран регламент отдела поддержки. Все 24 заявки реестра перенесены в таблицу и посчитаны по срокам.

В периоде 1 в срок закрыто 10 заявок из 12 (83,3 %), во втором периоде – 11 из 12 (91,7 %), по всему набору – 21 из 24 (87,5 %). Разница между периодами равна одной заявке. Её причину отчёт не устанавливает, потому что 12 заявок на период для такого вывода мало, а сведений об изменениях в работе отдела в примере нет. Две из трёх просрочек – исправление данных.

Предложения раздела 4 переданы руководителю как проект, и проверять их стоит на реестре за несколько месяцев.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Условный реестр заявок

Все 24 строки таблицы А.1 условные. Те же данные приложены к образцу в файле CSV.

Таблица А.1 – Условный реестр заявок за 12.01–03.02.2026

Номер	Период	Поступила	Тип заявки	Норматив, раб. дн.	Контрольный срок	Выполнена	Факт, раб. дн.	В срок	Просрочка, раб. дн.
3-01	1	12.01.2026	Консультация	2	14.01.2026	13.01.2026	1	да	0
3-02	1	12.01.2026	Справка	3	15.01.2026	15.01.2026	3	да	0
3-03	1	13.01.2026	Доступ к сервису	2	15.01.2026	15.01.2026	2	да	0
3-04	1	14.01.2026	Исправление данных	3	19.01.2026	21.01.2026	5	нет	2
3-05	1	14.01.2026	Справка	3	19.01.2026	16.01.2026	2	да	0
3-06	1	15.01.2026	Консультация	2	19.01.2026	19.01.2026	2	да	0
3-07	1	16.01.2026	Справка	3	21.01.2026	21.01.2026	3	да	0
3-08	1	19.01.2026	Доступ к сервису	2	21.01.2026	20.01.2026	1	да	0
3-09	1	20.01.2026	Исправление данных	3	23.01.2026	23.01.2026	3	да	0
3-10	1	21.01.2026	Консультация	2	23.01.2026	26.01.2026	3	нет	1
3-11	1	22.01.2026	Справка	3	27.01.2026	26.01.2026	2	да	0
3-12	1	23.01.2026	Доступ к сервису	2	27.01.2026	27.01.2026	2	да	0
3-13	2	26.01.2026	Справка	3	29.01.2026	29.01.2026	3	да	0
3-14	2	26.01.2026	Консультация	2	28.01.2026	27.01.2026	1	да	0
3-15	2	27.01.2026	Исправление данных	3	30.01.2026	29.01.2026	2	да	0
3-16	2	27.01.2026	Доступ к сервису	2	29.01.2026	29.01.2026	2	да	0
3-17	2	28.01.2026	Справка	3	02.02.2026	30.01.2026	2	да	0
3-18	2	29.01.2026	Консультация	2	02.02.2026	02.02.2026	2	да	0
3-19	2	29.01.2026	Исправление данных	3	03.02.2026	04.02.2026	4	нет	1

Номер	Период	Поступила	Тип заявки	Норматив, раб. дн.	Контрольный срок	Выполнена	Факт, раб. дн.	В срок	Просрочка, раб. дн.
З-20	2	30.01.2026	Справка	3	04.02.2026	04.02.2026	3	да	0
З-21	2	30.01.2026	Доступ к сервису	2	03.02.2026	02.02.2026	1	да	0
З-22	2	02.02.2026	Консультация	2	04.02.2026	03.02.2026	1	да	0
З-23	2	02.02.2026	Справка	3	05.02.2026	05.02.2026	3	да	0
З-24	2	03.02.2026	Исправление данных	3	06.02.2026	05.02.2026	2	да	0

Источник: условные данные учебного примера; те же строки – в файле CSV, приложенном к образцу.