



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Н.Н. Шумская

«___» _____ 2014 г

СКВОЗНАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИК

**По специальности 100101.65 (230700) «Сервис»
специализация (230712) «Автосервис»**

Программа рассмотрена и утверждена
на заседании Ученого совета факультета
«Транспорт, сервис и эксплуатация»
«17» сентября 2014 г. Протокол №1

Разработчики:

Заведующий кафедрой «Автосервис» к.т.н. _____ А.С. Решенкин

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ Р.А. Гончаров

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ С.С. Воробьев

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ А.Г. Тихомиров

Ростов-на-Дону 2014

ВВЕДЕНИЕ

Важным этапом профессиональной подготовки студентов, обучающихся по специальности 100101.65 (230700) «Сервис» специализации «Автосервис» являются различные виды практик.

Формируя базы практики, кафедра «Автосервис» (АС) опирается на системную и непрерывную подготовку специалистов, тесно связанную с закреплением знаний по пройденным учебным курсам.

В рамках системы сквозной программы практики студентов, кафедра «Автосервис» учитывает такие виды деятельности будущего специалиста, как сервисная, организаторская, технологическая, научно-исследовательская. Исходя из этого, заключаются договоры о сотрудничестве в подготовке специалистов с передовыми АТП, СТОА и учебно-научными организациями.

Профориентация студентов начинается с первого семестра путем анкетирования с целью выявления начальной профессиональной подготовки.

Далее, эта работа продолжается в процессе контроля самостоятельной работы студентов над рефератами.

Первая сервисная учебная практика проводится после окончания 4-го семестра 2 курса на базе лаборатории диагностики кафедры АС. Студенты трудятся на рабочих местах с целью овладения профессиональными навыками, а также закрепления теоретических знаний по разделам дисциплин учебного плана.

Вторая сервисная учебная практика (НИРС) начинается в конце 6-го семестра 3 курса и представляет собой проведение практических и теоретических учебных работ на базе учебной станции автосервиса и типового предприятия автосервиса. Занятия организуются по тематике теоретических курсов, а именно: маркетингового анализа рынка автосервисных услуг, изучения организационной структуры и технологических процессов формирования клиентурных отношений, «сильных и слабых» сторон оказания тех или иных автосервисных услуг и выработка маркетинговых решений на повышение экономической эффективности деятельности предприятия.

Студенты изучают технологические процессы обслуживания автомобилей, восстановления деталей и агрегатов, закрепляют знания по курсам «Материаловедение», «Технические средства предприятий сервиса», «Технологические процессы в сервисе», «Автотранспортные средства» и др.

По окончании 3 курса и 4 курса студенты проходят производственную практику на предприятиях автосервиса, в том числе фирменного автосервиса, а также АТП.

Целью производственных практик является закрепление теоретических и практических знаний, полученных студентами при изучении дисциплин направления соответствующего профиля. К числу основных задач производственной практики относятся изучение прав и обязанностей специалистов, ознакомление с организацией производства, производственных и технологических процессов. В процессе практики студенты знакомятся с содержанием и объемом технического обслуживания (ТО), текущего ремонта АТС, правилами разработки графиков ТО и ремонтов, оформления и сдачи оборудования в ремонт; приемки оборудования после ремонта; изучение системы обеспечения качества на предприятии, вопросами обеспечения безопасности жизнедеятельности на предприятии. Также происходит их ознакомление с вопросами организации и планирования производства (бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта продукции, ее конкурентоспособность) и методами обеспечения эколого-

гической безопасности.

Преддипломная практика проводится в крупных автосервисных организациях в г. Ростове-на-Дону и других городах Ростовской области. Студенты изучают научно-техническую документацию, санитарные нормы, стандарты, завершают проработку основных разделов дипломного проекта согласно полученной и заранее утвержденной теме.

Цель преддипломной практики – подготовка студента к решению организационно-технологических задач на производстве в соответствии с профилем направления и к выполнению выпускной квалификационной работы; выполнение (дублирование) функций специалиста.

В течение учебных семестров между практиками студенты участвуют в научной и производственной деятельности выпускающей кафедры АС.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Н.Н. Шумская

«___» _____ 2014 г

ПРОГРАММА
ПЕРВОЙ СЕРВИСНОЙ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
(НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА)

По специальности 100101.65 (230700) «Сервис»
специализация (230712) «Автосервис»

Программа рассмотрена и утверждена
на заседании Ученого совета факультета
«Транспорт, сервис и эксплуатация»
«17» сентября 2014 г. Протокол №1

Разработчики:

Заведующий кафедрой «Автосервис» к.т.н. _____ А.С. Решенкин

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ С.С. Воробьев

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ А.Л. Блохин

Ст.преподаватель каф. «Автосервис» к.т.н. _____ Ю.В. Надолинский

Ростов-на-Дону 2014

1 ЦЕЛИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ)

Целями первой сервисной учебной практики являются получение теоретических знаний и практическое знакомство с потенциальными организационными и технологическими методами сервисной деятельности в структуре предприятия автосервиса (изучение и участие в разработке организационно-методических и нормативных документов для решения маркетинговых задач, усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических (научных) исследований), приобретение, развитие и накопление студентами специальных практических навыков в сфере профессиональной деятельности.

2 ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Задачами первой сервисной учебной практики являются:

- знакомство с организацией контактной зоны для обслуживания потребителей на предприятиях автосервиса (оргтехникой, информационным оборудованием, нормативной документацией и другими средствами получения, хранения, переработки информации), овладение приемами работы с компьютером как средством управления информацией на предприятиях автосервиса и в глобальных компьютерных сетях при формировании клиентурных отношений;
- освоение методик изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности, исследования потребительского спроса и мониторинга потребностей в услугах автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- освоение приемов первичной обработки и интерпретации статистической и научно-технической информации в области автосервиса с использованием базовых положений математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении маркетинговых задач и формировании клиентурных отношений;
- овладение навыками самостоятельной работы и работы в коллективе, в том числе применяя принципы и методы научной организации труда и управления малыми коллективами.

3 МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

В соответствии с ГОС ВПО по специальности 100101 «Сервис» специализации «Автосервис» раздел «Учебная практика» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Входящая в этот раздел первая сервисная учебная практика представляет его базовую часть и основывается на учебных дисциплинах, изучаемых на 1-2 курсах: Сервисология, История транспорта, Философия, Экономика, Математика, Физика, Информатика, Экология и Инженерная и компьютерная графика, Русский язык и культура речи. В указанных дисциплинах рассматриваются теоретические основы сервисной деятельности и технология формирования контактных

зон для обслуживания потребителей на предприятиях автосервиса (методика, оргтехника, информационное оборудование, нормативная документация).

Разделом учебной практики являться научно-исследовательская работа студентов (НИРС). НИРС в рамках первой сервисной учебной практики осуществляется под руководством ППС кафедры «Автосервис». Программа НИРС входит составной частью в общую программу научной работы кафедры. Тематика НИРС для каждого из студентов определяется индивидуально в соответствии с госбюджетной темой кафедры, направлениями исследований научных кружков, грантами на выполнение научных работ, хоздоговорными научно-исследовательскими работами, выполняемыми ППС кафедры.

В результате успешного усвоения программ теоретических курсов и первой сервисной учебной практики студенты должны понимать математические, физические, экономические, исторические основы сервисной деятельности на предприятиях сферы автосервиса, знать принципы, устройство и возможности используемых средств получения, хранения, переработки информации, владеть основами методики изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности и формировании клиентурных отношений.

Все это в комплексе позволяет студентам иметь знания, умения и готовность освоения дальнейшей программы обучения третьего курса, включая дисциплины: Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Информационные технологии в сервисе, Маркетинг в сервисе, Сервисная деятельность, Профессиональная этика и этикет, Основы функционирования систем сервиса, Экономика и анализ предприятий сервиса, Проектирование процесса оказания услуг, Инновационный менеджмент, Технологические процессы в сервисе и программ второй сервисной учебной практики, производственной и преддипломной практик.

4 ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Первая сервисная учебная практика представляет собой проведение учебных работ на офисном информационном и компьютерном оборудовании в учебной лаборатории, компьютерных классах и библиотеке вуза с использованием современного лицензионного программного обеспечения и авторских компьютерных программ для решения конкретных сервисных и маркетинговых задач.

5 МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Первая сервисная учебная практика осуществляется в вузе и организуется кафедрой «Автосервис» в учебной лаборатории диагностики, в компьютерных классах и библиотеке, а также на учебной станции автосервиса.

В проведении практики участвуют преподавательский состав (14 человек) и учебно-вспомогательный персонал кафедры (3 человека), а также, при необходимости, привлекаются сотрудники библиотеки и учебной станции автосервиса.

На время проведения практики в учебной лаборатории диагностики, в компьютерных классах и библиотеке оборудуются рабочие посты (места) из расчета 2-3 человека на 1 пост.

Время проведения: после окончания аудиторных занятий в 4-м семестре. Продолжительность практики – 3 недели.

6 ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СТУДЕНТОМ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения первой сервисной учебной практики обучающийся должен приобрести практические навыки работы с документацией, научно-технической и популярной литературой, офисным информационным и компьютерным оборудованием с использованием современного лицензионного программного обеспечения и авторских компьютерных программ для решения конкретных сервисных и маркетинговых задач. Обучающийся приобретает знания методов организации контактных зон при решении различных сервисных и маркетинговых задач (рекламные, площадные, специальные съемки); умения и навыки определения потребностей в услугах автосервиса, умения в области первичной обработки информационного материала (учет национально-региональных и социально-демографических факторов); владение приемами интерпретации результатов опроса. Учебная практика выполняется в тесном учебном и социальном общении обучающихся между собой и с преподавателями.

Все это в комплексе обеспечивает формирование отдельных элементов следующих общекультурных и профессиональных навыков и умений на соответствующем уровне, определяемом ГОС.

6 .1	Студент должен иметь представление:
6 .1.1	- о значении информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности.
6 .2	Студент должен знать и уметь использовать:
6 .2.1	- базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;
6 .2.2	- разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;
6 .2.3	- базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.
6 3	Студент должен владеть:
6 .3.1	- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях;
6 .3.2	- обладать готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;
6 .3.3	- обладать готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений;
6	- обладать готовностью внедрять и использовать современные информационные

.3.4	технологии в процессе профессиональной деятельности;
6 .3.5	- обладать готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;
6 .3.6	- обладать готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
6 .3.7	- обладать готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
6 .3.8	- обладать способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами.

7 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость первой сервисной учебной практики составляет 2 зачетные единицы или 3 недели или 162 часа.

№ /п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах						Формы текущей аттестации
		Аудиторная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная	
	Организация контактной зоны							
.1	Подготовительный этап практики (задачи, инструктаж по мерам безопасности).	2						Собеседование
.2	Знакомство с оборудованием и работой информационных средств контактной зоны (телефоны, компьютеры, принтеры, факсы, МФУ).			2			4	Собеседование
.3	Пробное копирование, сканирование, передача данных по внутренней сети.			2			2	Контрольные документы
.4	Знакомство с документацией контактной зоны и предприятия автосервиса	4		2			6	Собеседование
.5	Разработка анкеты потребителя услуг автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов	2	2		2		6	Бланк анкеты
.6	Использование интернета в контактных зонах		6				6	Интернет-адрес
.7	Разработка рекламы для интернет-сайта		6				6	Текст и рисунки
.8	Написание раздела отчета	2	2				6	Текст и рисунки
.9	Защита раздела отчета	2						Прием зачета
	Маркетинговый анализ							
.1	Подготовительный этап (выдача индивидуальных заданий для научной работы, инструктаж по мерам безопасности)	2						Собеседование
.2	Знакомство с информационными ресурсами библиотечного комплекса					4	1 2	Собеседование
.3	Поиск научно-технической информации по отечественному и зарубежному опыту автосервисной деятельности					6	1 2	Библиографический список
.4	Исследования потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса с учетом				1 2		1 8	Контроль параметров

№ /п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах						Формы текущей аттестации
		Аудиторная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная	
	национально-региональных и социально-демографических факторов							
5	Вычисления и обработка информации		6				6	Таблицы, диаграммы, графики
9	Написание раздела отчета	2		2			6	Текст и рисунки
10	Защита отчета	2						Прием зачета
	ВСЕГО: 162 часа	18	22	8	14	10	90	

8 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПЕРВОЙ СЕРВИСНОЙ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Во время проведения первой сервисной учебной практики используются следующие технологии: лекции, индивидуальное обучение приемам работы с документацией, литературой и компьютерными средствами, правилам организации методики статистических наблюдений, обучения методикам обработки и интерпретации информации при решении конкретных сервисных задач. Предусматривается проведение самостоятельной работы студентов под контролем преподавателя на всех этапах получения и обработки информационных данных. Осуществляется обучение правилам написания отчета по практике.

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Контрольные вопросы и задания:

1. Элементы и структура контактной зоны предприятия автосервиса.
2. Нормативные, входящие и исходящие документы предприятия автосервиса и методы их учета.
3. Устройство и характеристики основных информационных средств, используемых на предприятиях автосервиса.
4. Методики наблюдения за потребительским спросом на услуги автосервиса при решении поставленных сервисных и маркетинговых задач.
5. Контрольные статистические наблюдения и расчет ошибок наблюдений.
6. Обработка информационного материала и построение текстового материала, рисунков, диаграмм, графиков и таблиц в соответствии с поставленными задачами.
7. Методы рекламной деятельности в области автосервиса.

10 ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

После окончания учебной практики по каждому разделу организуется защита отчета по соответствующему разделу, в ходе которой учитывается работа каждого студента бригады (3 – 4 человека) во время выполнения работ на рабочих постах (местах) - персональная оценка практической работы, оценка работы всей бригады и персональная оценка за ответы на контрольные вопросы. Определяющей оценкой является персональная оценка практической работы (оценка за выполнение практических заданий). В результате студент получает персональные оценки по каждому разделу практики, по которым выставляется (по пятибалльной системе) окончательная суммарная оценка по первой сервисной учебной практике, которая доводится на заключительном занятии учебной практики.

11 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

а) основная литература:

1. **Постолит, А. В.** Информационное обеспечение автотранспортных систем [Текст] : учеб. пособие для вузов / Анатолий Владимирович Постолит, Владимир Михайлович Власов, Дмитрий Борисович Ефименко; Моск. автомобильно-дорожный ин-т (МАДИ). - М. : МАДИ, 2004. - 242 с.
2. **Экономика предприятий автомобильного транспорта** : [Текст] : учеб. пособие для вузов / Б. Ю. Сербиновский, Н. Н. Фролов, Н. В. Напхоненко и др. - М.; Ростов н/Д: Март, 2006. - 496 с.
3. **Сервисная деятельность** : [Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. В. Романович. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2005. - 156 с.
4. **Волгин, В.В.** Автосервис. Маркетинг и анализ : [Текст] : практ. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 434 с.
5. **Советов, Б. Я.** Информационные технологии : [Текст] : учебник для вузов / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский. - 2-е изд., стер. - М.: Высш. школа, 2005. - 263 с.
6. **Павлова, Е. И.** Экология транспорта : [Текст] : учебник для вузов / Е. И. Павлова. - М.: Высш. школа, 2006. - 344 с.
7. **Сапронов, Ю.Г.** Безопасность жизнедеятельности. Производственная безопасность и охрана труда на предприятиях автосервиса : [Текст] : учеб. пособие для вузов / Ю. Г. Сапронов. - М.: Академия, 2008. - 304 с.
8. **Введение в специальность: история сервиса** : [Текст] : учеб. пособие для вузов. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.
9. **Волгин, В.В.** Автосервис. Создание и сертификация : [Текст] : Практик. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 620с.
10. **Петрова, Е.В.** Статистика транспорта : [Текст] : учебник для студ. транспорт. образ. учреждений / Е. В. Петрова, Е. В. Ганченко, А. Л. Кевеш; под ред. проф. М.Р. Ефимовой. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 352 с.
11. **Управление автосервисом** : [Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. проф. Л.Б. Миротина; Гос. техн. ун-т (МАДИ). - М.: Экзамен, 2004. - 320 с.

б) дополнительная литература:

1. **Акишин, Б. А.** Прикладные математические пакеты. Часть 1. MathCAD : [Текст] : учебное пособие / Б. А. Акишин, Н. Х. Эркенов. - М.: Издат. предприятие РадиоСофт, 2009. - 132 с.
2. **Никулин Е.А.** Компьютерная геометрия и алгоритмы машинной графики. - СПб, 2005.- 576с.
3. **Соколова, Т.** AutoCAD 2005 : [Текст] / Т. Соколова. - СПб.: Питер, 2005. - 448 с.: ил. + 1 электрон. опт. диск. - ISBN 5-469-00572-0 : 156-00.
4. **Кателкин А.С.** Введение в специальность. Автомобиль. : [Текст] : учеб.-метод. пособие для вузов. - Ростов-н/Д: РИС ЮРГУЭС, 2005.
5. **Волгин, В. В.** Приемщик автосервиса : [Текст] : практическое пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2006. - 636 с.
6. **Карасев М.Н.** Организация услуг в автосервисе. : [Текст] : учеб.-метод.. пособие для вузов – Шахты, изд. ЮРГУЭС, 2004.

7. **Инструкции и описания** технических и компьютерных средств, используемых во время учебной практики.

8. **Нормативная документация** предприятий автосервиса (копии).

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. **Excel XP**: [Электронный ресурс]: [Практ. курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: IBM PC; MS Win 98 и выше ... - Загл. с экрана . - 62-72.

2. **Microsoft Power Point XP** : [Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 69-59.

3. **Microsoft Word XP** : [Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 70-56.

4. **Autodesk AutoCad 2004** : [Электронный ресурс]: [Обучающий диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с экрана . - 72-52.

5. **MS Windows Professional** : [Электронный ресурс]: [Базовый курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: МТМ, 2003. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 95/98 Me/NT 2000/XP - Загл. с экрана . - 82-32.

12 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Первая сервисная учебная практика проводится в вузе на базе учебной лаборатории диагностики, в компьютерных классах и библиотеке корпуса МТФ, а также на учебной станции автосервиса.

Поэтому имеются все условия для проведения лекционных и камеральных работ с применением компьютерной и другой техники и условия для занятий спортом, организации культурного досуга и полноценного отдыха.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Н.Н. Шумская

«___» _____ 2014 г

ПРОГРАММА
ВТОРОЙ СЕРВИСНОЙ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
(НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА)

По специальности 100101.65 (230700) «Сервис»
специализация (230712) «Автосервис»

Программа рассмотрена и утверждена
на заседании Ученого совета факультета
«Транспорт, сервис и эксплуатация»
«17» сентября 2014 г. Протокол №1

Разработчики:

Заведующий кафедрой «Автосервис» к.т.н. _____ А.С. Решенкин

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ С.С. Воробьев

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ Л.Н. Годунова

Ст.преподаватель каф. «Автосервис» к.т.н. _____ А.М. Степура

Ростов-на-Дону 2014

1 ЦЕЛИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ)

Основной целью второй сервисной учебной практики (НИРС) является подготовка студента к решению организационно-технологических задач на предприятиях сервиса.

Целями второй сервисной учебной практики (НИРС) являются получение теоретических знаний и практическое знакомство с потенциальными организационными и технологическими методами сервисной деятельности в структуре предприятия автосервиса (изучение и участие в разработке организационно-методических и нормативных документов для решения маркетинговых задач, усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических (научных) исследований), приобретение, развитие и накопление студентами специальных практических навыков в сфере профессиональной деятельности.

2 ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Задачами первой сервисной учебной практики (НИРС) являются:

- изучение организационной и управленческой форм работы предприятия сервисного обслуживания;
- знакомство с организацией производственной зоны для обслуживания автомобилей на предприятиях автосервиса (диагностическим и ремонтным оборудованием, нормативной, документацией), технологическими процессами основных видов автосервисных услуг, овладение приемами работы с клиентами;
- изучение организации технологического процесса оказания услуг, ознакомление с ассортиментом оказываемых услуг, получение практических представлений о процессах оказания услуг;
- освоение основных технико-экономических показателей работы предприятий сервиса (изучение вопросов организации документооборота на предприятии автосервиса, видов технологической и экономической документации, финансовой отчетности);
- приобретение навыков использования информационных технологий на предприятиях сервиса;
- овладение навыками самостоятельной работы и работы в коллективе, в том числе применяя принципы и методы научной организации труда и управления малыми коллективами.

3 МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА

В соответствии с ГОС ВПО по специальности 230700 «Сервис» специализация Автосервис «Учебная и производственная практики» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Входящая в этот раздел вторая сервисная учебная практика (НИРС) представляет его основную часть и базируется на учебных дисциплинах, изучаемых в структуре ООП на 1 и 2 курсе, в том числе по профилю «Сервис транспортных средств»: Математика, Физика, Естественно-научные основы сервиса, Теоретическая механика, Теория механизмов и машин, Методы и средства исследований, Интернет-технологии, Детали машин, Механика жидкости и газа, Экономико-математические методы и модели, Психодиагностика, Пси-

хологический практикум, Информационные технологии в сервисе, Менеджмент в сервисе. В указанных дисциплинах рассматриваются теоретические основы сервисной деятельности и технология формирования контактных зон для обслуживания потребителей на предприятиях автосервиса (методика, оргтехника, информационное оборудование, нормативная документация).

Разделом учебной практики являться научно-исследовательская работа студентов (НИРС). НИРС в рамках второй сервисной учебной практики осуществляется под руководством ППС кафедры «Автосервис». Программа НИРС входит составной частью в общую программу научной работы кафедры. Тематика НИРС для каждого из студентов определяется индивидуально в соответствии с госбюджетной темой кафедры, направлениями исследований научных кружков, грантами на выполнение научных работ, хоздоговорными научно-исследовательскими работами, выполняемыми ППС кафедры.

В результате успешного усвоения программ теоретических курсов и второй сервисной учебной практики (НИРС) студенты должны понимать математические, физические, экономические, исторические основы сервисной деятельности на предприятиях сферы автосервиса, знать принципы, устройство и возможности используемых средств получения, хранения, переработки информации, владеть основами методики изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности и формировании клиентурных отношений.

Все это в комплексе позволяет студентам иметь знания, умения и готовность освоения дальнейшей программы обучения третьего и четвертого курсов, включая дисциплины: Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Профессиональная этика и этикет, Основы функционирования систем сервиса, Экономика и анализ предприятий сервиса, Проектирование процесса оказания услуг, Инновационный менеджмент, Технологические процессы в сервисе и программ производственной и преддипломной практик.

4 ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Вторая сервисная учебная практика (НИРС) представляет собой проведение практических и теоретических учебных работ на базе учебной станции автосервиса и типового предприятия автосервиса. Занятия организуются по тематике теоретических курсов, а именно: маркетингового анализа рынка автосервисных услуг, изучения организационной структуры и технологических процессов формирования клиентурных отношений, «сильных и слабых» сторон оказания тех или иных автосервисных услуг и выработка маркетинговых решений на повышение экономической эффективности деятельности предприятия.

5 МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Вторая сервисная учебная практика (НИРС) осуществляется на базе предприятий автосервиса, а также на учебной станции автосервиса и организуется кафедрой «Автосервис».

В проведении практики участвуют преподавательский состав (10 человек) и учебно-вспомогательный персонал кафедры (2 человека), а также, при необходимости, привлекаются сотрудники библиотеки и учебной станции автосервиса.

На время проведения практики в учебной лаборатории диагностики, в компьютерных классах и библиотеке оборудуются рабочие посты (места) из расчета 2-3 человека на 1 пост.

Время проведения: после окончания аудиторных занятий во 2-м семестре. Продолжительность практики – 2 недели.

6 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения второй сервисной учебной практики (НИРС) обучающийся должен приобрести практические навыки работы с документацией, научно-технической и популярной литературой, офисным информационным и компьютерным оборудованием с использованием современного лицензионного программного обеспечения и авторских компьютерных программ для решения конкретных сервисных и маркетинговых задач. Обучающийся приобретает знания методов формирования клиентурных отношений при решении различных сервисных и маркетинговых задач (рекламные акции и специальные опросы); умения и навыки определения потребностей в услугах автосервиса, умения в области первичной обработки информационного материала (учет национально-региональных и социально-демографических факторов); владение приемами интерпретации результатов опроса. Учебная практика выполняется в тесном учебном и социальном общении обучающихся между собой и с преподавателями. Все это в комплексе обеспечивает формирование отдельных элементов следующих общекультурных и профессиональных компетенций на соответствующем уровне, определяемом ГОС .

7 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость второй сервисной учебной практики составляет 3 зачетные единицы или 2 недели или 108 часов.

№№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах						Формы текущей аттестации
		Камеральная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Плучно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная	
1	Формирование клиентурных отношений							
1.1	Подготовительный этап практики (задачи, инструктаж по мерам безопасности).	2						Собеседование
1.2	Знакомство с оборудованием и работой информационных и технических средств для формирования технологических процессов и клиентурных отношений (измерительные и регистрирующие приборы, инструменты и приспособления, компьютеры, диагностическая аппаратура).			2			2	Собеседование
1.3	Пробное проведение измерений.			2			1	Работа с приборами
1.4	Знакомство с документацией предприятия автосервиса	4		2			3	Собеседование
1.5	Разработка анкеты потребителя услуг автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов	2	2		2		3	Бланк анкеты
1.6	Использование интернета в формировании клиентурных отношений		6				3	Интернет-адрес
1.7	Разработка рекламы предприятия для интернет-сайта		6				3	Текст и рисунки

№№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах						Формы текущей аттестации
		Камеральная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная	
1.8	Написание раздела отчета	2	2				3	Текст и рисунки
1.9	Защита раздела отчета	2						Прием зачета
2	Маркетинговый анализ							
2.1	Подготовительный этап (выдача индивидуальных заданий для научной работы, инструктаж по мерам безопасности)	2						Собеседование
2.2	Знакомство с информационными ресурсами библиотечного комплекса					4	3	Собеседование
2.3	Поиск научно-технической информации по технологическим процессам предприятий автосервиса					6	3	Библиографический список
2.4	Исследования потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса для заданного региона			6	6		6	Контроль параметров
2.5	Вычисления и обработка информации		6				3	Таблицы, диаграммы, графики
2.9	Написание раздела отчета	2		2			3	Текст и рисунки
2.10	Защита отчета	2						Прием зачета
	ВСЕГО: 108 часов	18	22	14	8	10	36	

8 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ВТОРОЙ СЕРВИСНОЙ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Во время проведения второй сервисной учебной практики используются следующие технологии: лекции, индивидуальное обучение приемам работы с технологическим оборудованием, документацией, литературой и компьютерными средствами, правилам организации методики статистических наблюдений, обучения методикам обработки и интерпретации информации при решении конкретных сервисных задач. Предусматривается проведение самостоятельной работы студентов под контролем преподавателя на всех этапах получения и обработки информационных данных. Осуществляется обучение правилам написания отчета по практике.

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Контрольные вопросы и задания:

1. Организационная форма предприятия автосервиса и его кадровая политика.
2. Порядок работы управленческого звена с клиентами, формирование клиентурных отношений.
3. Управление технологическими процессами оказания услуг на предприятии автосервиса.
4. Организация документооборота предприятия автосервиса, нормативные, технологическая и экономическая документация.
5. Оценка использования информационных технологий при оказании услуг автосервиса.
6. Обработка информационного материала и построение текстового материала, рисунков, диаграмм, графиков и таблиц в соответствии с поставленными задачами.

10 ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

После окончания учебной практики по каждому разделу организуется защита отчета по соответствующему разделу, в ходе которой учитывается работа каждого студента бригады (3 – 4 человека) во время выполнения работ на рабочих постах (местах) - персональная оценка практической работы, оценка работы всей бригады и персональная оценка за ответы на контрольные вопросы. Определяющей оценкой является персональная оценка практической работы (оценка за выполнение практических заданий). В результате студент получает персональные оценки по каждому разделу практики, по которым выставляется (по пятибалльной системе) окончательная суммарная оценка по первой сервисной учебной практике, которая доводится на заключительном занятии учебной практики.

11 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

а) основная литература:

1. **Постолит, А. В.** Информационное обеспечение автотранспортных систем [Текст] : учеб. пособие для вузов / Анатолий Владимирович Постолит, Владимир Михайлович Власов, Дмитрий Борисович Ефименко ; Моск. автомобильно-дорожный ин-т (МАДИ). - М. : МАДИ, 2004. - 242 с.
2. **Экономика предприятий автомобильного транспорта** : [Текст] : учеб. пособие для вузов / Б. Ю. Сербиновский, Н. Н. Фролов, Н. В. Напхоненко и др. - М.; Ростов н/Д: Март, 2006. - 496 с.
3. **Сервисная деятельность** : [Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. В. Романович. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2005. - 156 с.
4. **Волгин, В.В.** Автосервис. Маркетинг и анализ : [Текст] : практ. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 434 с.
5. **Советов, Б. Я.** Информационные технологии : [Текст] : учебник для вузов / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский. - 2-е изд., стер. - М.: Высш. школа, 2005. - 263 с.
6. **Павлова, Е. И.** Экология транспорта : [Текст] : учебник для вузов / Е. И. Павлова. - М.: Высш. школа, 2006. - 344 с.
7. **Сапронов, Ю.Г.** Безопасность жизнедеятельности. Производственная безопасность и охрана труда на предприятиях автосервиса : [Текст] : учеб. пособие для вузов / Ю. Г. Сапронов. - М.: Академия, 2008. - 304 с.
8. **Введение в специальность: история сервиса** : [Текст] : учеб. пособие для вузов. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.
9. **Волгин, В.В.** Автосервис. Создание и сертификация : [Текст] : Практик. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 620с.
10. **Петрова, Е.В.** Статистика транспорта : [Текст] : учебник для студ. транспорт. образ. учреждений / Е. В. Петрова, Е. В. Ганченко, А. Л. Кевеш; под ред. проф. М.Р. Ефимовой. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 352 с.
11. **Управление автосервисом** : [Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. проф. Л.Б. Миротина; Гос. техн. ун-т (МАДИ). - М.: Экзамен, 2004. - 320 с.

б) дополнительная литература:

1. **Акишин, Б. А.** Прикладные математические пакеты. Часть 1. MathCAD : [Текст] : учебное пособие / Б. А. Акишин, Н. Х. Эркенов. - М.: Издат. предприятие РадиоСофт, 2009. - 132 с.
2. **Никулин Е.А.** Компьютерная геометрия и алгоритмы машинной графики. - СПб, 2005.- 576с.
3. **Соколова, Т.** AutoCAD 2005 : [Текст] / Т. Соколова. - СПб.: Питер, 2005. - 448 с.: ил. + 1 электрон. опт. диск. - ISBN 5-469-00572-0 : 156-00.
4. **Кателкин А.С.** Введение в специальность. Автомобиль. : [Текст] : учеб.-метод. пособие для вузов. - Ростов-н/Д: РИС ЮРГУЭС, 2005.
5. **Волгин, В. В.** Приемщик автосервиса : [Текст] : практическое пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2006. - 636 с.
6. **Карасев М.Н.** Организация услуг в автосервисе. : [Текст] : учеб.-метод.. пособие для вузов – Шахты, изд. ЮРГУЭС, 2004.

7. **Инструкции и описания** технических и компьютерных средств, используемых во время учебной практики.

8. **Нормативная документация** предприятий автосервиса (копии).

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

6. **Excel XP**:[Электронный ресурс]: [Практ. курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: IBM PC; MS Win 98 и выше ... - Загл. с экрана . - 62-72.

7. **Microsoft Power Point XP**:[Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 69-59.

8. **Microsoft Word XP**:[Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 70-56.

9. **Autodesk AutoCad 2004**:[Электронный ресурс]: [Обучающий диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с экрана . - 72-52.

10. **MS Windows Professional**:[Электронный ресурс]: [Базовый курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: МТМ, 2003. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 95/98 Me/NT 2000/XP - Загл. с экрана . - 82-32.

12 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Вторая сервисная учебная практика проводится на базе действующих предприятий автосервиса.

Поэтому имеются все условия для проведения лекционных и камеральных работ с применением компьютерной и другой техники и условия для занятий спортом, организации культурного досуга и полноценного отдыха.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Н.Н. Шумская

«___» _____ 2014 г

ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА)

По специальности 100101.65 (230700) «Сервис»
специализация (230712) «Автосервис»

Программа рассмотрена и утверждена
на заседании Ученого совета факультета
«Транспорт, сервис и эксплуатация»
«17» сентября 2014 г. Протокол №1

Разработчики:

Заведующий кафедрой «Автосервис» к.т.н. _____ А.С. Решенкин

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ Р.А. Гончаров

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ С.С. Воробьев

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ А.Г. Тихомиров

Ростов-на-Дону 2014

1. ЦЕЛИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Основной целью производственной практики подготовить студента к решению организационно-технологических задач на предприятиях сервиса.

Целями производственной практики являются получение теоретических знаний и практическое знакомство с потенциальными организационными и технологическими методами сервисной деятельности в структуре предприятия автосервиса (изучение и участие в разработке организационно-методических и нормативных документов для решения маркетинговых задач, усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов, проведенных практических (научных) исследований), приобретение, развитие и накопление студентами специальных практических навыков в сфере профессиональной деятельности.

2. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (НИРС) являются:

- Изучение организационной и управленческой форм работы предприятия сервисного обслуживания,

- Знакомство с организацией производственной зоны для обслуживания автомобилей на предприятиях автосервиса (диагностическим и ремонтным оборудованием, нормативной, документацией), технологическими процессами основных видов автосервисных услуг, овладение приемами работы с клиентами;

- Изучение организации технологического процесса оказания услуг, ознакомление с ассортиментом оказываемых услуг, получение практических представлений о процессах оказания услуг;

- Освоение основных технико-экономических показателей работы предприятий сервиса (изучение вопросов организации документооборота на предприятии автосервиса, видов технологической и экономической документации, финансовой отчетности);

- Приобретение навыков использования информационных технологий на предприятиях сервиса.

- Овладение навыками самостоятельной работы и работы в коллективе, в том числе применяя принципы и методы научной организации труда и управления малыми коллективами.

3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТА

В соответствии с ГОС ВПО по специальности 100101 «Сервис» специализации «Автосервис» раздел «Производственная практика» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку выпускников Ввуза.

Основным разделом производственной практики является научно-исследовательская работа студентов (НИРС). НИРС в рамках производственной

практики осуществляется под руководством представителя предприятия, к которому прикреплен студент.

Теоретическая часть производственной практики отрабатывается в процессе самостоятельной работы студентов.

На практических занятиях особое внимание уделяется выработке практических навыков:

- в самостоятельной познавательной деятельности, в умении анализировать и обобщать фактические данные,
- использовать теоретические знания для решения практических задач, содержание которых учитывает будущую профессиональную деятельность.

Программа НИРС входит составной частью в общую программу научной работы кафедры. Тематика НИРС для каждого из студентов определяется индивидуально в соответствии с госбюджетной темой кафедры, направлениями исследований научных кружков, грантами на выполнение научных работ, хоздоговорными научно-исследовательскими работами, выполняемыми ППС кафедры.

4. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика (НИРС) представляет собой проведение практических и теоретических учебных работ на базе предприятия автосервиса, а именно: изучения оборудования и технологических процессов ТО и Р автомобилей, расчета производственной программы предприятия, трудоемкости ТО и Р, проведение маркетинговых исследований деятельности предприятия автосервиса, «сильных и слабых» сторон оказания тех или иных автосервисных услуг и выработка маркетинговых решений на повышение экономической эффективности деятельности предприятия.

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Руководство работой студентов на рабочих местах осуществляется руководителями от предприятия, назначенными приказом по предприятию. Студент, согласно плана производственной практики, выполняет запланированные работы и мероприятия. Руководитель практики от предприятия контролирует деятельность студента, его своевременный приход на рабочее место, качество отработанных вопросов. В часы самостоятельной работы студенты занимаются оформлением дневника производственной практики и подготовкой к работе на следующий день. Также готовятся рабочие материалы для отчета по производственной практике и материалы для дипломной работы.

Общее руководство ходом практики осуществляется преподавателем, назначенным от кафедры. Результаты работы студентов оцениваются руководителем практики с учетом оценки в отзыве руководителя от предприятия и оценки дипломного руководителя студента. По окончании практики студенты сдают зачет и защищают отчет.

Производственная практика проводится на 3 курсе, по окончании 6 семестра. Продолжительность практики – 3 недели (162 часа).

6. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СТУДЕНТОМ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1	6. Студент должен иметь представление:
.1.1	6 Об организационно – правовой форме предприятия сервиса.
.1.2	6 О структуре и штатном составе предприятия автосервиса.
.2	6. Студент должен знать:
.2.1	6. Порядок осмотра и дефектации автомобиля.
.2.2	6 Выбор метода ремонта (замена, регулировка).
3	6. Студент должен владеть:
3.1	6. Навыками оформления документации.
.4	6 Студент должен иметь опыт:
.4.1	6 Применения психологических приемов устранения конфликтных ситуаций.
.4.2	6 Применения материальных методов устранения конфликтных ситуаций.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость производственной практики составляет 3 недели или 162 часа.

№	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах
---	--------------------------	---

/п		Аудиторная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная
	Раздел 1. Организационная форма предприятия автосервиса.						
.1	Подготовительный этап практики (задачи, инструктаж по мерам безопасности).	1					
.2	Общее знакомство предприятием, ремонтной зоной, с оборудованием.			2			
.3	Организационно – правовая форма предприятия сервиса.			2			4
.4	Структура предприятия.				4	2	4
.5	Штат предприятия.				4	2	4
.6	Обеспеченность предприятия оборудованием и приспособлениями.			2			4
.7	Кадровая политика руководства предприятия.				4	2	4
.8	Квалификационный и профессиональный состав работников.				4	2	4
.9	Организация профессиональной подготовки и переподготовки работников.				4		4
.10	Вакансии, порядок их заполнения.				4	2	4
	Раздел 2. Порядок работы управленческого звена с клиентами.						
.1	Организация приема заказа на оказание услуг авторемонта от клиента.				4		4
.2	Оформление заказа.				4		4
.3	Порядок осмотра и дефектации автомобиля.				4		4
.4	Выбор метода ремонта (замена, регулировка).				4		4
.5	Порядок оценки стоимости выполнения работ.				4		4
.6	Порядок сдачи выполненных работ клиенту.				4		4
.7	Конфликтные ситуации, психологические приемы устранения ситуаций, материальные методы устранения конфликтных ситуаций.				4		4
.8	Приемы и способы стимулирования клиентов, проведение рекламных акций.				4		4
.9	Вычисления и обработка информации		4		2		4
.10	Написание отчета	3	4	4			4
.11	Защита отчета	1					
	ВСЕГО: 162 часа	4	8	10	58	10	72

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Во время проведения производственной практики используются следующие технологии: лекции, индивидуальное обучение приемам работы с технологическим обо-

рудованием, документацией, литературой и компьютерными средствами, правилам организации методики статистических наблюдений, обучения методикам обработки и интерпретации информации при решении конкретных сервисных задач. Предусматривается проведение самостоятельной работы студентов под контролем преподавателя на всех этапах получения и обработки информационных данных. Осуществляется обучение правилам написания отчета по практике.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Контрольные вопросы и задания:

1. Организационная форма предприятия автосервиса и его кадровая политика.
2. Порядок работы управленческого звена с клиентами, оформление и выполнение заказ-нарядов.
3. Управление технологическими процессами оказания услуг на предприятии автосервиса.
4. Обработка информационного материала и построение текстового материала, рисунков, диаграмм, графиков и таблиц в соответствии с поставленными задачами.

10. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты работы студентов оцениваются руководителем практики с учетом оценки в отзыве руководителя от предприятия и оценки руководителя, назначенного от кафедры. По окончании практики студенты сдают зачет и защищают отчет.

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

а) основная литература:

1. **Кузнецов Е.С.** Техническая эксплуатация автомобилей М.: Транспорт, 2002
2. **Гаврилов К.Л.** Практическое руководство по ремонту и диагностике двигателей легковых и грузовых автомобилей иностранного и отечественного производства. М.: Майор, 2004.
3. **И.Н. Аринин, С.И. Коновалов, Ю.В. Баженов** Техническая эксплуатация автомобилей. М.: Феникс, 2004.
4. **В.И. Сарбаев, С.С. Селиванов, В.Н. Коноплев** Механизация производственных процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей М.: МГИУ, 2003.
5. **Экономика предприятий автомобильного транспорта** : [Текст] : учеб. пособие для вузов / Б. Ю. Сербиновский, Н. Н. Фролов, Н. В. Напхоненко и др. - М.; Ростов н/Д: Март, 2006. - 496 с.
6. **Сервисная деятельность** : [Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. В. Романович. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2005. - 156 с.
7. **Волгин, В.В.** Автосервис. Маркетинг и анализ : [Текст] : практ. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 434 с.

8. **Сапронов, Ю.Г.** Безопасность жизнедеятельности. Производственная безопасность и охрана труда на предприятиях автосервиса :[Текст] : учеб. пособие для вузов / Ю. Г. Сапронов. - М.: Академия, 2008. - 304 с.

9. **Волгин, В.В.** Автосервис. Создание и сертификация :[Текст] : Практ. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 620с.

10. **Петрова, Е.В.** Статистика транспорта :[Текст] : учебник для студ. транспорт. образ. учреждений / Е. В. Петрова, Е. В. Ганченко, А. Л. Кевеш; под ред. проф. М.Р. Ефимовой. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 352 с.

11. **Управление автосервисом** :[Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. проф. Л.Б. Миротина; Гос. техн. ун-т (МАДИ). - М.: Экзамен, 2004. - 320 с.

б) дополнительная литература:

1. **Волгин, В. В.** Приемщик автосервиса :[Текст] : практическое пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2006. - 636 с.

2. **Карасев М.Н.** Организация услуг в автосервисе. :[Текст] : учеб.-метод. пособие для вузов – Шахты, изд. ЮРГУЭС, 2004.

3. **Инструкции и описания** технических и компьютерных средств, используемых во время производственной практики.

4. **Нормативная документация** предприятий автосервиса (копии).

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

11. **Excel XP**:[Электронный ресурс]: [Практ. курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: IBM PC; MS Win 98 и выше ... - Загл. с экрана . - 62-72.

12. **Microsoft Power Point XP** :[Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 69-59.

13. **Microsoft Word XP** :[Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 70-56.

14. **Autodesk AutoCad 2004** :[Электронный ресурс]: [Обучающий диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с экрана . - 72-52.

15. **MS Windows Professional** :[Электронный ресурс]: [Базовый курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: МТМ, 2003. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 95/98 Me/NT 2000/XP - Загл. с экрана . - 82-32.

12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика проводится в вузе на базе станции автосервиса.

Производственная база предприятия автосервиса (в рамках выданного студенту задания и по согласованности с должностными лицами станции автосервиса) предоставляется студенту для непосредственного изучения под руководством руководителя от автосервисного предприятия, за которым закреплен студент. Необходимый доступ к Интернет-ресурсам и библиотечным фондам студент получает в Ввузе.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной ра-

_____ Н.Н. Шум-

«___»

2014 г.

ПРОГРАММА
ВТОРОЙ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА)

По специальности 100101.65 (230700) «Сервис»
специализация (230712) «Автосервис»

Программа рассмотрена и утверждена
на заседании Ученого совета факультета
«Транспорт, сервис и эксплуатация»

Разработчики:

Заведующий кафедрой «Автосервис» к.т.н. _____ А.С. Решенкин

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ Р.А. Гончаров

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ С.С. Воробьев

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ А.Г. Тихомиров

Ростов-на-Дону 2014

1. ЦЕЛИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Основной целью производственной практики подготовить студента к решению организационно-технологических задач на предприятиях сервиса.

Целями производственной практики являются получение теоретических знаний и практическое знакомство с потенциальными организационными и технологическими методами сервисной деятельности в структуре предприятия автосервиса (изучение и участие в разработке организационно-методических и нормативных документов для решения маркетинговых задач, усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических (научных) исследований), приобретение, развитие и накопление студентами специальных практических навыков в сфере профессиональной деятельности.

2. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (НИРС) являются:

- Изучение организационной и управленческой форм работы предприятия сервисного обслуживания,

- Знакомство с организацией производственной зоны для обслуживания автомобилей на предприятиях автосервиса (диагностическим и ремонтным оборудованием, нормативной, документацией), технологическими процессами основных видов автосервисных услуг, овладение приемами работы с клиентами;

- Изучение организации технологического процесса оказания услуг, ознакомление с ассортиментом оказываемых услуг, получение практических представлений о процессах оказания услуг;

- Освоить основные технико-экономические показатели работы предприятий сервиса (изучение вопросов организации документооборота на предприятии автосервиса, видов технологической и экономической документации, финансовой отчетности);

- Приобретение навыков использования информационных технологий на предприятиях сервиса.

- Овладение навыками самостоятельной работы и работы в коллективе, в том числе применяя принципы и методы научной организации труда и управления малыми коллективами.

3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТА

В соответствии с ГОС ВПО по специальности 100101 «Сервис» специализации «Автосервис» раздел «Производственная практика» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку выпускников Ввуза.

Основным разделом производственной практики является научно-исследовательская работа студентов (НИРС). НИРС в рамках производственной практики осуществляется под руководством представителя предприятия, к которому прикреплен студент.

Теоретическая часть производственной практики отрабатывается в процессе самостоятельной работы студентов.

На практических занятиях особое внимание уделяется выработке практических навыков:

- в самостоятельной познавательной деятельности, в умении анализировать и обобщать фактические данные,
- использовать теоретические знания для решения практических задач, содержание которых учитывает будущую профессиональную деятельность.

Программа НИРС входит составной частью в общую программу научной работы кафедры. Тематика НИРС для каждого из студентов определяется индивидуально в соответствии с госбюджетной темой кафедры, направлениями исследований научных кружков, грантами на выполнение научных работ, хоздоговорными научно-исследовательскими работами, выполняемыми ППС кафедры.

4. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика (НИРС) представляет собой проведение практических и теоретических учебных работ на базе предприятия автосервиса, а именно: изучения оборудования и технологических процессов ТО и Р автомобилей, расчета производственной программы предприятия, трудоемкости ТО и Р, проведение маркетинговых исследований деятельности предприятия автосервиса, «сильных и слабых» сторон оказания тех или иных автосервисных услуг и выработка маркетинговых решений на повышение экономической эффективности деятельности предприятия.

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Руководство работой студентов на рабочих местах осуществляется руководителями от предприятия, назначенными приказом по предприятию. Студент, согласно плана производственной практики, выполняет запланированные работы и мероприятия. Руководитель практики от предприятия контролирует деятельность студента, его своевременный приход на рабочее место, качество отработанных вопросов. В часы самостоятельной работы студенты занимаются оформлением дневника производст-

венной практики и подготовкой к работе на следующий день. Также готовятся рабочие материалы для отчета по производственной практике и материалы для дипломной работы.

Общее руководство ходом практики осуществляется преподавателем, назначенным от кафедры. Результаты работы студентов оцениваются руководителем практики с учетом оценки в отзыве руководителя от предприятия и оценки дипломного руководителя студента. По окончании практики студенты сдают зачет и защищают отчет.

Производственная практика проводится на 4 курсе, по окончании 8 семестра. Продолжительность практики – 6 недель (324 часа).

6. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СТУДЕНТОМ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1	6. Студент должен иметь представление:
.1.1	6 Об основах управления технологическими операциями ремонта элементов, узлов и агрегатов автомобиля.
.1.2	6 О прогрессивных методах и приемах, используемых при оказании услуг при ремонте автомобиля.
.1.3	6 Об организации контроля качества исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ, анализ заказов на услуги, проведение экспертизы и диагностики.
.1.4	6 О технологии оказания услуг и обеспечения необходимого качества услуг и обслуживания индивидуального потребителя.
2	6. Студент должен знать и уметь использовать:
.2.1	6. Возможности и характеристики оборудования, инструментов и приспособлений, используемых при основных ремонтных и регулировочных работах.
.2.2	6 Правила чтения чертежей и схем, используемых при проведении ремонтных и регулировочных работ.
.2.3	6 Правила и меры безопасности при проведении ремонтных и регулировочных работ.
.2.4	6 Прогрессивные средства и методы диагностики.
.2.5	6 Технологические процессы оказания услуг для индивидуального потребителя
3	6. Студент должен владеть:
3.1	6. Навыками управления выполнением простейших ремонтных и регулировочных операций при авторемонте.

6.4	Студент должен иметь опыт:
6.4.1	Выбора различных приемов и методов проведения простейших ремонтных и регулировочных операций.
6.4.2	Использования оборудования, инструментов и приспособлений, применяемых при ремонте.
6.4.3	Использования измерительных инструментов и диагностического оборудования.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость производственной практики составляет 6 недель или 324 часа.

№ /п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					
		Аудиторная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная
	Раздел 1. Управление технологическим процессом оказания услуг автосервиса.						
1	Распределение нарядов на работы между исполнителями (мастерами, механиками).	2		4			8
2	Планирование выполнения работ по ремонту.	2		4			8
3	Методы планирования.	2		4			8
4	Контроль за выполнением работ, их качеством.			4			8
5	Действие руководителей нижнего и среднего уровня по обеспечению качества.			4			8
6	Организация работ по оказанию услуг авторемонта на конкретных рабочих местах.			4			8
7	Порядок допуска исполнителей к работе на оборудование.			4		4	8
1.8	Правила и меры безопасности на рабочих местах.			4		4	8

№ /п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					
		Аудиторная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная
1.9	Порядок работы оборудования на рабочих местах.			4		4	8
1.10	Мотивация работников.				4		8
1.11	Порядок и форма оплаты труда и премирования.			2	4		
	Раздел 2. Организация документооборота на предприятии автосервиса.						
1.1	Порядок оформления документооборота и отчетность.				4	4	8
1.2	Оформление заказа.				4	4	8
1.3	Оформление оплаты за оказанные услуги.				4	4	8
1.4	Технологическая документация, применение в процессе ремонта.				4	4	8
1.5	Бухгалтерская и др. экономическая документация, используемая на предприятии.				4	4	8
1.6	Виды документации используемой на предприятии автосервиса.				4	4	8
	Раздел 3. Использование информационных технологий при оказании услуг автосервиса						
1.1	Виды организационной и компьютерной техники используемой на предприятии автосервиса.		4	2			8
1.2	Возможности и назначение техники.			2			8
1.3	Порядок работы.		4	2			8
1.4	Внедрение компьютерных технологий в процесс ремонта.		4	4			8
1.5	Влияние компьютерных технологий на сроки и качество выполнения ремонтных работ.				4		8
1.6	Вычисления и обработка информации	4	4				
1.7	Написание отчета	4	1	4			
1.8	Защита отчета	1					
	ВСЕГО: 324 часа	15	17	52	36	36	168

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Во время проведения производственной практики используются следующие технологии: лекции, индивидуальное обучение приемам работы с технологическим оборудованием, документацией, литературой и компьютерными средствами, правилам организации методики статистических наблюдений, обучения методикам обработки и интерпретации информации при решении конкретных сервисных задач. Предусматривается проведение самостоятельной работы студентов под контролем преподавателя на всех этапах получения и обработки информационных данных. Осуществляется обучение правилам написания отчета по практике.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Контрольные вопросы и задания:

1. Управление технологическими процессами оказания услуг автосервиса.
2. Организация документооборота предприятия автосервиса, нормативные, технологическая и экономическая документация, финансовая отчетность.
3. Оценка использования информационных технологий при оказании услуг автосервиса.
4. Обработка информационного материала и построение текстового материала, рисунков, диаграмм, графиков и таблиц в соответствии с поставленными задачами.

10. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты работы студентов оцениваются руководителем практики с учетом оценки в отзыве руководителя от предприятия и оценки руководителя, назначенного от кафедры. По окончании практики студенты сдают зачет и защищают отчет.

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

а) основная литература:

1. **Кузнецов Е.С.** Техническая эксплуатация автомобилей. М.: Транспорт, 2002
2. **Гаврилов К.Л.** Практическое руководство по ремонту и диагностике двигателей легковых и грузовых автомобилей иностранного и отечественного производства. М.: Майор, 2004.
3. **И.Н. Аринин, С.И. Коновалов, Ю.В. Баженов** Техническая эксплуатация автомобилей. М.: Феникс, 2004.
4. **В.И. Сарбаев, С.С. Селиванов, В.Н. Коноплев** Механизация производственных процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей М.: МГИУ, 2003.
5. **Экономика предприятий автомобильного транспорта** :[Текст] : учеб. пособие для вузов / Б. Ю. Сербиновский, Н. Н. Фролов, Н. В. Напхоненко и др. - М.; Ростов н/Д: Март, 2006. - 496 с.
6. **Сервисная деятельность** :[Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. В. Романович. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2005. - 156 с.
7. **Волгин, В.В.** Автосервис. Маркетинг и анализ :[Текст] : практ. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 434 с.
8. **Сапронов, Ю.Г.** Безопасность жизнедеятельности. Производственная безопасность и охрана труда на предприятиях автосервиса :[Текст] : учеб. пособие для вузов / Ю. Г. Сапронов. - М.: Академия, 2008. - 304 с.
9. **Волгин, В.В.** Автосервис. Создание и сертификация :[Текст] : Практик. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 620с.
10. **Петрова, Е.В.** Статистика транспорта :[Текст] : учебник для студ. транспорт. образ. учреждений / Е. В. Петрова, Е. В. Ганченко, А. Л. Кевеш; под ред. проф. М.Р. Ефимовой. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 352 с.
11. **Управление автосервисом** :[Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. проф. Л.Б. Миротина; Гос. техн. ун-т (МАДИ). - М.: Экзамен, 2004. - 320 с.

б) дополнительная литература:

1. **Волгин, В. В.** Приемщик автосервиса :[Текст] : практическое пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2006. - 636 с.
2. **Карасев М.Н.** Организация услуг в автосервисе. :[Текст] : учеб.-метод. пособие для вузов – Шахты, изд. ЮРГУЭС, 2004.
3. **Инструкции и описания** технических и компьютерных средств, используемых во время производственной практики.
4. **Нормативная документация** предприятий автосервиса (копии).

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

16. **Excel XP.**:[Электронный ресурс]: [Практ. курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: IBM PC; MS Win 98 и выше ... - Загл. с экрана . - 62-72.

17. Microsoft Power Point XP :[Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 69-59.

18. Microsoft Word XP :[Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 70-56.

19. Autodesk AutoCad 2004 :[Электронный ресурс]: [Обучающий диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с экрана . - 72-52.

20. MS Windows Professional :[Электронный ресурс]: [Базовый курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: МТМ, 2003. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 95/98 Me/NT 2000/XP - Загл. с экрана . - 82-32.

12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика проводится в вузе на базе станции автосервиса.

Производственная база предприятия автосервиса (в рамках выданного студенту задания и по согласованности с должностными лицами станции автосервиса) предоставляется студенту для непосредственного изучения под руководством руководителя от автосервисного предприятия, за которым закреплен студент. Необходимый доступ к Интернет-ресурсам и библиотечным фондам студент получает в Ввузе.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Н.Н. Шумская

«___» _____ 2014 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ
(НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА)

По специальности 100101.65 (230700) «Сервис»
специализация (230712) «Автосервис»

Программа рассмотрена и утверждена
на заседании Ученого совета факультета
«Транспорт, сервис и эксплуатация»
«17» сентября 2014 г. Протокол №1

Разработчики:

Заведующий кафедрой «Автосервис» к.т.н. _____ А.С. Решенкин

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ Р.А. Гончаров

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ С.С. Воробьев

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ А.Г. Тихомиров

Ростов-на-Дону 2014

1. ЦЕЛИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Основной целью преддипломной практики подготовить студента к решению организационно-технологических задач на предприятиях сервиса и к выполнению выпускной квалификационной работы.

Целями преддипломной практики являются закрепление теоретических знаний и практическое знакомство с потенциальными организационными и технологическими методами сервисной деятельности в структуре предприятия автосервиса (изучение и участие в разработке организационно-методических и нормативных документов для решения маркетинговых задач, усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических (научных) исследований), приобретение, развитие и накопление студентами специальных практических навыков в сфере профессиональной деятельности.

2. ЗАДАЧИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Задачами преддипломной практики (НИРС) являются:

- знакомство с организацией производственной зоны для обслуживания автомобилей на предприятиях автосервиса (диагностическим и ремонтным оборудованием, нормативной документацией), технологическими процессами основных видов работ по ТО и Р автомобилей на современном оборудовании, овладение приемами работы с клиентами, получение практических представлений о процессах оказания услуг;
- освоение методик изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности, исследования потребительского спроса и мониторинга потребностей в услугах автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- освоение приемов первичной обработки и интерпретации статистической и научно-технической информации в области автосервиса с использованием базовых положений математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении маркетинговых задач и формировании клиентурных отношений;
- овладение навыками самостоятельной работы и работы в коллективе, в том числе применяя принципы и методы научной организации труда и управления малыми коллективами.
- сбор и систематизация материалов для написания дипломной работы

3. МЕСТО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТА

В соответствии с ГОС ВПО по направлению подготовки «Сервис транспортных средств» раздел «Преддипломная практика» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку выпускников Ввуза.

Основным разделом преддипломной практики является научно-

исследовательская работа студентов (НИРС). НИРС в рамках преддипломной практики осуществляется под руководством представителя предприятия, к которому прикреплен студент.

Теоретическая часть преддипломной практики отрабатывается в процессе самостоятельной работы студентов.

На практических занятиях особое внимание уделяется выработке практических навыков:

- в самостоятельной познавательной деятельности, в умении анализировать и обобщать фактические данные,
- использовать теоретические знания для решения практических задач, содержание которых учитывает будущую профессиональную деятельность.

Программа НИРС входит составной частью в общую программу научной работы кафедры. Тематика НИРС для каждого из студентов определяется индивидуально в соответствии с госбюджетной темой кафедры, направлениями исследований научных кружков, грантами на выполнение научных работ, хоздоговорными научно-исследовательскими работами, выполняемыми ППС кафедры.

Преддипломная практика и последующее дипломное проектирование являются завершающими этапами подготовки специалиста.

4. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика (НИРС) представляет собой проведение практических и теоретических учебных работ на базе предприятия автосервиса, а именно: изучения оборудования и технологических процессов ТО и Р автомобилей, расчета производственной программы предприятия, трудоемкости ТО и Р, проведение маркетинговых исследований деятельности предприятия автосервиса, «сильных и слабых» сторон оказания тех или иных автосервисных услуг и выработка маркетинговых решений на повышение экономической эффективности деятельности предприятия.

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Руководство работой студентов на рабочих местах осуществляется руководителями от предприятия, назначенными приказом по предприятию. Студент, согласно плана преддипломной практики, выполняет запланированные работы и мероприятия. Руководитель практики от предприятия контролирует деятельность студента, его своевременный приход на рабочее место, качество отработанных вопросов. В часы самостоятельной работы студенты занимаются оформлением дневника преддипломной практики и подготовкой к работе на следующий день. Также готовятся рабочие материалы для отчета по преддипломной практике и материалы для дипломной работы.

Общее руководство ходом практики осуществляется преподавателем, назначенным от кафедры. Результаты работы студентов оцениваются руководителем практики с учетом оценки в отзыве руководителя от предприятия и оценки дипломного руководителя студента. По окончании практики студенты сдают зачет и защищают отчет.

Продолжительность практики – 5 недель (270 часов).

6. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СТУДЕНТОМ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

6.1	Студент должен иметь представление:
6.1.1	О характеристиках места расположения предприятия
6.1.2	О системе технического обслуживания и ремонта автомобилей.
6.1.3	О составе технической службы АТП или СТО, вопросы технического и организационного направления (порядка), решаемые технической службой.
6.1.4	О внутрицеховом транспорте, средствах механизации, подъемных устройствах.
6.2	Студент должен знать и уметь использовать:
6.2.1	Рассчитывать производственную программу предприятия и анализировать соответствия существующих площадей программе производства
6.2.2	Используемые методы восстановления изношенных поверхностей при ремонте оборудования, перечень деталей, подлежащих восстановлению.
6.2.3	Расчитывать трудоемкости выполнения ТО и ТР, оборудование, приспособления, приборы и инструмент, используемые при диагностике, техническом обслуживании и ремонте.
6.2.4	Описать технологический процесс технического обслуживания и ремонта отдельных узлов автомобиля.
6.3	Студент должен владеть:
6.3.1	Навыками поиска научно-технической информации по отечественному и зарубежному опыту автосервисной деятельности.
6.3.2	Навыками выполнения маркетинговых исследований услуг, потребителей, конкурентов.
6.3.3	Навыками расчета коммуникаций предприятия (отопления, водоснабжения, канализации).
6.4	Студент должен иметь опыт:

6.4.1	Представления основных технико-экономические показатели предприятия за предыдущий год.
6.4.2	Исследований потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов.
6.4.3	Расчета стоимости основных производственных фондов (в т.ч. по группам фондов).

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 5 недель или 270 часов.

№ /п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					
		аудиторная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная
	Организационно-технологический раздел						
.1	Подготовительный этап практики (задачи, инструктаж по мерам безопасности).	2					
.2	Общее знакомство предприятием, ремонтной зоной, с оборудованием.			4			
.3	Характеристика места расположения предприятия. Генплан АТП или СТО.			4			4
.4	Площади производственных помещений, складских, административных и других вспомогательных помещений.			4			4
.5	Производственная программа и анализ соответствия существующих площадей программе производства.				4		4
.6	Расстановка технологического оборудования. Соответствие принятой схемы расстановки требованиям СНиП.			4			4
.7	Система технического обслуживания и ремонта автомобилей.			4			4
.8	Используемые методы восстановления изношенных поверхностей при ремонте оборудования. Перечень деталей (ходовой и силовой частей автомобиля), подлежащих восстановлению.			4			4
.9	Расчет трудоемкости выполнения ТО и ТР, оборудование, приспособления, приборы и инструмент, используемые при диагностике, техническом обслуживании и ремонте.				4		4
.10	Система планирования и получения запчастей при ремонте оборудования. Затраты на запасные части.			4			4
.11	Состав технической службы АТП или СТО. Вопросы технического и организационного направления (порядка), решаемые службой главного механика.			4			4
.12	Детальное описание производственного процесса в отдельных цехах, на участке, в отделениях и рабочих местах с указанием применяемого оборудования, при-			4			4

№ /п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					
		аудиторная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная
	способлений, инструмента, с изображением их на плане и с их характеристикой.						
.13	Внутрицеховой транспорт, средства механизации, подъемные устройства. Предложения по совершенствованию внутри- и межцехового транспорта, средств механизации.			4			4
.14	Организация и технология инструментального контроля автотранспорта.			4			4
.15	Подробно описать технологический процесс технического обслуживания и ремонта отдельных узлов автомобиля.			4			4
.16	Выявить узкие места АТП или СТО. Организация внедрения рационализаторских предложений, изобретений по устранению узких мест предприятия.			4			4
.17	Отопление зданий, нагревательные приборы, арматура, источники водоснабжения, водопроводные сети (внутренние)..			4			4
.18	Вентиляция. Виды используемого оборудования. Система и используемое оборудование. Энергоснабжение предприятий, оборудование.			4			4
.19	Освещение. Виды осветительных приборов.			4			4
.20	Дать характеристику предприятию по принадлежности к соответствующей организационно-правовой норме (государственное, муниципальное, частное, ООО, акционерное общество и др.)			4			4
	Маркетинговый анализ						
.1	Подготовительный этап (выдача индивидуальных заданий для научной работы, инструктаж по мерам безопасности)	4					
.2	Знакомство с информационными ресурсами библиотечного комплекса		1			1	
.3	Поиск научно-технической информации по отечественному и зарубежному опыту автосервисной деятельности		1		1	4	
.4	Маркетинговые исследования: услуг; потребителей; конкурентов.		1		4	1	
.5	Представить основные технико-экономические показатели предприятия за предыдущий год		1		4	1	
.6	Объем реализации продукции (работ, услуг) в тыс. руб., а также в натуральном выражении.			4	4		
.7	Численность работников предприятия по категориям.			1	1		
.8	Выработка продукции (работ, услуг) на одного работающего.			1	1		
.9	Трудоемкость единицы продукции (работ, услуг).			1	1		
.10	Фонд оплаты труда всего персонала и по категориям.			1	1		
.11	Дать описание форм и систем оплаты труда, применяемым на данном предприятии.			1	1		
.12	Себестоимость единицы продукции (работ, услуг), представить калькуляцию.			1	1		

№ /п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					
		аудиторная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная
.13	Затраты на рубль реализации продукции.			2	2		
.14	Стоимость основных производственных фондов (в т.ч. по группам фондов)			2	2		
.15	Финансовые результаты деятельности предприятия (прибыль, убытки).			2	2		
.16	Уровень рентабельности предприятия.			2	2		
.17	Затраты на рекламу (виды рекламы).			2	2		
.18	Наличие конкурентов.			2	2		
.20	Цены на ремонтные работы и цены конкурентов.			2	2		
.21	Сильные и слабые стороны компании (фирмы).			2	2		
.22	Взаимоотношения с партнерами по бизнесу.			2	2		
.23	Каналы продвижения товара на рынок.			2	2		
.24	Исследования потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов			6	6		
.25	Вычисления и обработка информации		6				4
.26	Написание отчета	4		4			4
.10	Защита отчета						2
	ВСЕГО: 270 часов	10	10	108	53	7	82

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Во время проведения преддипломной практики используются следующие технологии: лекции, индивидуальное обучение приемам работы с технологическим оборудованием, документацией, литературой и компьютерными средствами, правилам организации методики статистических наблюдений, обучения методикам обработки и интерпретации информации при решении конкретных сервисных задач. Предусматривается проведение самостоятельной работы студентов под контролем преподавателя на всех этапах получения и обработки информационных данных. Осуществляется обучение правилам написания отчета по практике.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Контрольные вопросы и задания:

1. Элементы и структура производственной зоны предприятия автосервиса. Нормативные, входящие и исходящие документы предприятия автосервиса и методы их учета.
2. Устройство и характеристики основного оборудования, используемых на предприятиях автосервиса, технологические процессы и операции ТО и Р.
3. Расчет производственной программы автосервисного предприятия.
4. Маркетинговые анализ деятельности предприятия автосервиса, его роли и месте на рынке автосервисных услуг, определение основных конкурентов.
5. Методики наблюдения за потребительским спросом на услуги автосервиса при решении поставленных сервисных и маркетинговых задач.
6. Контрольные статистические наблюдения и расчет ошибок наблюдений. Обработка информационного материала и построение текстового материала, рисунков, диаграмм, графиков и таблиц в соответствии с поставленными задачами.
7. Методы рекламной деятельности в области автосервиса.

10. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты работы студентов оцениваются руководителем практики с учетом оценки в отзыве руководителя от предприятия и оценки дипломного руководителя студента. По окончании практики студенты сдают зачет и защищают отчет.

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

а) основная литература:

1. **Кузнецов Е.С.** Техническая эксплуатация автомобилей. М.: Транспорт, 2002
2. **Гаврилов К.Л.** Практическое руководство по ремонту и диагностике двигателей легковых и грузовых автомобилей иностранного и отечественного производства. М.: Майор, 2004.
3. **И.Н. Аринин, С.И. Коновалов, Ю.В. Баженов** Техническая эксплуатация автомобилей. М.: Феникс, 2004.
4. **В.И. Сарбаев, С.С. Селиванов, В.Н. Коноплев** Механизация производственных процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей М.: МГИУ, 2003.
5. **Экономика предприятий автомобильного транспорта** :[Текст] : учеб. пособие для вузов / Б. Ю. Сербиновский, Н. Н. Фролов, Н. В. Напхоненко и др. - М.; Ростов н/Д: Март, 2006. - 496 с.
6. **Сервисная деятельность** :[Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. В. Романович. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2005. - 156 с.
7. **Волгин, В.В.** Автосервис. Маркетинг и анализ :[Текст] : практ. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 434 с.
8. **Сапронов, Ю.Г.** Безопасность жизнедеятельности. Производственная безопасность и охрана труда на предприятиях автосервиса :[Текст] : учеб. пособие для вузов / Ю. Г. Сапронов. - М.: Академия, 2008. - 304 с.
9. **Волгин, В.В.** Автосервис. Создание и сертификация :[Текст] : Практик. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2004. - 620с.
10. **Петрова, Е.В.** Статистика транспорта :[Текст] : учебник для студ. транспорт. образ. учреждений / Е. В. Петрова, Е. В. Ганченко, А. Л. Кевеш; под ред. проф. М.Р. Ефимовой. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 352 с.
11. **Управление автосервисом** :[Текст] : учеб. пособие для вузов / под общ. ред. проф. Л.Б. Миротина; Гос. техн. ун-т (МАДИ). - М.: Экзамен, 2004. - 320 с.

б) дополнительная литература:

1. **Волгин, В. В.** Приемщик автосервиса :[Текст] : практическое пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2006. - 636 с.
2. **Карасев М.Н.** Организация услуг в автосервисе. :[Текст] : учеб.-метод. пособие для вузов – Шахты, изд. ЮРГУЭС, 2004.
3. **Инструкции и описания** технических и компьютерных средств, используемых во время преддипломной практики.
4. **Нормативная документация** предприятий автосервиса (копии).

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

21. **Excel XP.**:[Электронный ресурс]: [Практ. курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: IBM PC; MS Win 98 и выше ... - Загл. с экрана . - 62-72.

22. **Microsoft Power Point XP** :[Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 69-59.

23. **Microsoft Word XP** :[Электронный ресурс]: [Обучающ. диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 98/2000 ... - Загл. с экрана . - 70-56.

24. **Autodesk AutoCad 2004** :[Электронный ресурс]: [Обучающий диск] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: Медиа, 2000. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с экрана . - 72-52.

25. **MS Windows Professional** :[Электронный ресурс]: [Базовый курс] . - Электрон. дан. и прогр. - М.: МТМ, 2003. - 1 электр. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: Windows 95/98 Me/NT 2000/XP - Загл. с экрана . - 82-32.

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика проводится в вузе на базе станции автосервиса.

Производственная база предприятия автосервиса (в рамках выданного студенту задания и по согласованности с должностными лицами станции автосервиса) предоставляется студенту для непосредственного изучения под руководством руководителя от автосервисного предприятия, за которым закреплен студент. Необходимый доступ к Интернет-ресурсам и библиотечным фондам студент получает в Ввузе.