



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 направлению подготовки 100100.62 «Сервис»
Профиль подготовки «Сервис транспортных средств»
Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ)

Целями первой сервисной учебной практики (НИРС) 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 и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

2 ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Задачами первой сервисной учебной практики (НИРС) 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 БАКАЛАВРИАТА

В соответствии с ФГОС ВПО по профилю подготовки «Сервис транспортных средств» раздел ООП бакалавриата «Учебная и производственная практики» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Входящая в этот раздел первая сервисная учебная практика (НИРС) представляет его базовую часть и основывается на учебных дисциплинах, изучаемые в структуре ООП на 1 курсе: 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 (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 второго и третьего курсов, 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 (НИРС), производственной и преддипломной практик.

4 ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Первая сервисная учебная практика (НИРС) 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 (НИРС) осуществляется в вузе и организуется кафедрой «Автосервис» в учебной лаборатории диагностики, в компьютерных классах и библиотеке корпуса МТФ, 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 во 2-м семестре. Продолжительность практики – 2 недели.

6 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения первой 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 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 компетенций на соответствующем уровне, определяемом ФГОС и ООП:

- уметь использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- обладать способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- 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 (ОК-13);
- обладать готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- обладать готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- обладать готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- уметь разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- обладать готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- обладать готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

- обладать готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14).

7 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость первой 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	Научно- исследователь- ская	Библиотечная	Самостоятель- ная	
1	Организация контактной зоны							
1.1	Подготовительный этап практики (задачи, инструктаж по мерам безопасности).	2						Собеседование
1.2	Знакомство с оборудованием и работой информационных средств контактной зоны (телефоны, компьютеры, принтеры, факсы, МФУ).			2			2	Собеседование
1.3	Пробное копирование, сканирование, передача данных по внутренней сети.			2			1	Контрольные доку- менты
1.4	Знакомство с документацией контактной зоны и пред- приятия 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 контактных зонах		6				3	Интернет-адрес
1.7	Разработка рекламы для интернет-сайта		6				3	Текст и рисунки
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 библио- течного комплекса					4	3	Собеседование
2.3	Поиск научно-технической информации по отече- ственному и зарубежному опыту автосервисной деятельности					6	3	Библиографический список
2.4	Исследования потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса с учетом нацио- нально-региональных и социально-демографи- ческих факторов			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 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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и с учетом рекомендаций ООП ВПО по направлению 100100 «Сервис» и профилю подготовки «Сервис транспортных средств».