



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 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)**

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 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 вторая сервисная учебная практика (НИРС) представляет его основную часть и базируется на учебных дисциплинах, изучаемые 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, Пси-

ходиagnostика, Психологический 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 (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 4-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 ФГОС и ООП:

- обладать способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);
- самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
- обладать готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- 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);
- обладать готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

## 7 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

№№ n/n	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	
<b>1</b>	<b>Формирование клиентурных отношений</b>							
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
1.8	Написание раздела отчета	2	2				3	Текст и рисунки
1.9	Защита раздела отчета	2						Прием зачета
<b>2</b>	<b>Маркетинговый анализ</b>							
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
	<b>ВСЕГО: 108 часов</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	

## **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:

Организационная форма предприятия автосервиса и его кадровая политика.

Порядок работы управленческого звена с клиентами, формирование клиентурных отношений.

Управление технологическими процессами оказания услуг на предприятии автосервиса.

Организация документооборота предприятия автосервиса, нормативные, технологическая и экономическая документация.

Оценка использования информационных технологий при оказании услуг автосервиса.

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:***

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**

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.

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