



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 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

6.1	Студент должен иметь представление:
6.1.1	Об организационно – правовой форме предприятия сервиса.
6.1.2	О структуре и штатном составе предприятия автосервиса.
6.2	Студент должен знать:
6.2.1	Порядок осмотра и дефектации автомобиля.
6.2.2	Выбор метода ремонта (замена, регулировка).
6.3	Студент должен владеть:
6.3.1	Навыками оформления документации.
6.4	Студент должен иметь опыт:
6.4.1	Применения психологических приемов устранения конфликтных ситуаций.
6.4.2	Применения материальных методов устранения конфликтных ситуаций.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость производственной практики составляет 3 недели или 162 часа.

№№ п/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. Организационная форма предприятия автосервиса.						
1.1	Подготовительный этап практики (задачи, инструктаж по мерам безопасности).	1					
1.2	Общее знакомство предприятием, ремонтной зоной, с оборудованием.			2			
1.3	Организационно – правовая форма предприятия сервиса.			2			4
1.4	Структура предприятия.				4	2	4
1.5	Штат предприятия.				4	2	4
1.6	Обеспеченность предприятия оборудованием и			2			4

№№ n/n	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					
		Аудиторная	Компьютерная	Лабораторно-заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная
	приспособлениями.						
1.7	Кадровая политика руководства предприятия.				4	2	4
1.8	Квалификационный и профессиональный состав работников.				4	2	4
1.9	Организация профессиональной подготовки и переподготовки работников.				4		4
1.10	Вакансии, порядок их заполнения.				4	2	4
	Раздел 2. Порядок работы управленческого звена с клиентами.						
2.1	Организация приема заказа на оказание услуг авторемонта от клиента.				4		4
2.2	Оформление заказа.				4		4
2.3	Порядок осмотра и дефектации автомобиля.				4		4
2.4	Выбор метода ремонта (замена, регулировка).				4		4
2.5	Порядок оценки стоимости выполнения работ.				4		4
2.6	Порядок сдачи выполненных работ клиенту.				4		4
2.7	Конфликтные ситуации, психологические приемы устранения ситуаций, материальные методы устранения конфликтных ситуаций.				4		4
2.8	Приемы и способы стимулирования клиентов, проведение рекламных акций.				4		4
2.9	Вычисления и обработка информации		4		2		4
2.10	Написание отчета	3	4	4			4
2.11	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 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. 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] : 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:

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 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.