



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
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 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 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 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 производственная практика представляет его основную часть и базируется на учебных дисциплинах, изучаемые в структуре ООП на 3 курсе, в том числе по профилю «Сервис транспортных средств»: Основы предпринимательской деятельности, Метрология, стандартизация и сертификация, Автотранспортные средства, Основы функционирования систем сервиса, Технические средства предприятий сервиса, Технологические процессы в сервисе, Материаловедение, Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса, Основы конструкции и эксплуатации двигателей АТС,

Эксплуатационные материалы, Основы электроники и электротехники, Экология и безопасность автотранспортных средств, Ценообразование и управление затратами в сервисе. В указанных дисциплинах рассматриваются теоретические основы организации деятельности предприятий автосервиса, технические средства и технологические процессы технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств.

В результате успешного усвоения программ теоретических курсов и производственной практики студенты должны понимать прикладные и экономические, основы сервисной деятельности на предприятиях сферы автосервиса, знать принципы, устройство и возможности используемых технических средств для обслуживания и ремонта автомобилей.

Все это в комплексе позволяет студентам иметь знания, умения и готовность освоения дальнейшей программы обучения четвертого курса, включая дисциплины: Маркетинг в сервисе, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Проектирование процесса оказания услуг, Экономика и анализ предприятий сервиса, Технологические процессы технического обслуживания и ремонта АТС, Эксплуатационные свойства АТС, Организация государственного учета и контроля технического состояния АТС, Устройство, диагностика и обслуживание электронных систем АТС, Переоборудование и тюнинг автотранспортных средств, Восстановление АТС на предприятиях сервиса, Технология и организация торговли автотранспортными средствами и запчастями, Инженерное обеспечение и энергосбережение на предприятиях сервиса, Сертификация и лицензирование оборудования и услуг в сервисе и программы преддипломной практики.

4 ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика представляет собой проведение практических и теоретических учебных работ на базе предприятия автосервиса (учебной станции автосервиса), а именно: изучения оборудования и технологических процессов ТО и ремонта автомобилей, расчета производственной программы предприятия, трудоемкости ТО и ремонта, 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

Производственная практика осуществляется на базе предприятий автосервиса, а также на учебной станции автосервиса и организуется кафедрой «Автосервис».

Руководство работой студентов на рабочих местах осуществляется руководителями от предприятия, назначенными приказом по предприятию. Студент, в соответствии с заданием на производственную практику, 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.

Продолжительность практики – 4 недели после окончания теоретического обучения в 6 семестре.

6 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен приобрести практические навыки работы на первичных должностях предприятий автосервиса с документацией, с научно-технической и популярной литературой, с оборудованием рабочих зон, офисным информационным и компьютерным оборудованием для решения конкретных сервисных и маркетинговых задач. Студент приобретает знания методов организации формирования клиентурных отношений при решении различных сервисных и маркетинговых задач и проводит специальные исследования в соответствии с заданием руководителя. В ходе практики формируются умения и навыки определения потребностей в услугах автосервиса, умения в области обработки информационного материала с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов для конкретного предприятия автосервиса. Производственная практика выполняется в тесном учебном и социальном общении студентов между собой и с персоналом предприятия автосервиса. Все это в комплексе обеспечивает формирование отдельных элементов следующих общекультурных и профессиональных компетенций на соответствующем уровне, определяемом ФГОС и ООП ВПО:

- принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной профессиональной деятельности (ОК-3);

- владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);

- демонстрировать гражданскую позицию, интегрировать в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);

- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);

- обладать способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);

- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);

- 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);

- 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);

- готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

- обладать готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);

- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

- обладать готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13).

7 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость производственной практики составляет 6 зачетных единиц или 4 недели или 216 часов.

№№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах						Формы текущей аттестации
		Камеральная (Аудиторная)	Компьютерная	Заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная	
	Раздел 1. Организационная форма предприятия автосервиса.							
1.1	Подготовительный этап практики (задачи, инструктаж по мерам безопасности).	4		2				Допуск к работе
1.2	Общее знакомство предприятием, ремонтной зоной, с оборудованием и документацией. Организационно – правовая форма предприятия сервиса.			4		2	6	Собеседование
1.3	Структура и штат предприятия. Кадровая политика руководства предприятия. Квалификационный и профессиональный состав работников. Организация профессиональной подготовки и переподготовки работников. Вакансии, порядок их заполнения.			8	4		6	Организационная диаграмма
1.4	Обеспеченность предприятия оборудованием и приспособлениями.			8	4		6	Текст и рисунки
	Раздел 2. Порядок работы управленческого звена с клиентами.							
2.1	Организация приема заказа на оказание услуг авторемонта от клиента. Оформление заказа.		2	4			3	Бланк заказа
2.2	Порядок осмотра и диагностики неисправностей автомобиля. Выбор метода ремонта (замена, регулировка).			4	2		3	Технологическая карта
2.3	Порядок оценки стоимости выполнения работ.	2	2		2		3	
2.4	Порядок сдачи выполненных работ клиенту.			4	2		3	Текст и рисунки
2.5	Конфликтные ситуации, психологические приемы устранения ситуаций, материальные методы устранения конфликтных ситуаций.	2			2	2	3	Текст и рисунки
2.6	Приемы и способы стимулирования клиентов, проведение рекламных акций.	2			2	2	3	Текст и рисунки
	Раздел 3. Управление технологическим процессом оказания услуг автосервиса.							
3.1	Распределение нарядов на работы между исполнителями (мастерами, механиками). Планирование выполнения работ по ремонту. Методы планирования.	2		2	2		3	Текст и рисунки
3.2	Контроль за выполнением работ, их качеством. Действие руководителей нижнего и среднего уровня по обеспечению качества.	2		2	2		3	Текст и рисунки
3.3	Организация работ по оказанию услуг авторемонта на конкретных рабочих местах. Порядок допуска исполнителей к работе на оборудование. Правила и меры безопасности на рабочих местах. Порядок работы оборудования на рабочих местах.			14	4		9	Текст и рисунки
3.4	Мотивация работников. Порядок и форма оплаты труда и премирования.	2			4		3	Текст и рисунки
	Раздел 4. Организация документооборота на предприятии автосервиса.							
4.1	Виды документации используемой на предприятии автосервиса. Порядок оформления документооборота и отчетность. Оформление заказа. Оформление оплаты за оказанные услуги.	2			2	2	3	Текст и рисунки
4.2	Технологическая документация, применение в процессе ре-	2			2	2	3	Документация

№№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах						Формы текущей аттестации
		Камеральная (Аудиторная)	Компьютерная	Заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная	
	монта. Бухгалтерская и др. экономическая документация, используемая на предприятии.							
	Раздел 5. Использование информационных технологий при оказании услуг автосервиса							
5.1	Виды организационной и компьютерной техники используемой на предприятии автосервиса. Возможности и назначение техники. Порядок работы.		4	2			3	
5.2	Внедрение компьютерных технологий в процесс ремонта. Влияние компьютерных технологий на сроки и качество выполнения ремонтных работ.		2	2	2		3	Таблицы, диаграммы, графики
5.3	Вычисления и обработка информации.		4		2		3	
	Написание отчета	2				2	3	
	Защита отчета	2						Прием зачета
	ВСЕГО: 216 часов	24	14	56	38	12	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 технологических процессов, обучения методикам обработки и интерпретации информации при решении конкретных сервисных задач. Предусматривается проведение самостоятельной работы студентов под контролем руководителя практики. Осуществляется обучение правилам написания отчета по практике.

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Контрольные вопросы и задания:

Организационная форма предприятия автосервиса и его кадровая политика.

Порядок работы управленческого звена с клиентами, оформление и выполнение заказ-нарядов.

Управление технологическими процессами оказания услуг на предприятии автосервиса.

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

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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

11 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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. Эркенев. - 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, используе-

мых 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика проводится на базе действующих предприятий автосервиса в г. Ростове-на-Дону.

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».