



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
ПРЕДДИПЛОМНОЙ 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 ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Основной целью преддипломной практики подготовить студента к решению организационно-технологических задач на предприятиях сервиса в будущей профессиональной деятельности 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 будущей профессиональной деятельности.

2 ЗАДАЧИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Задачами преддипломной практики являются:

- изучение организации производственной зоны для обслуживания автомобилей на предприятиях автосервиса (диагностическим и ремонтным оборудованием, нормативной документацией), технологическими процессами основных видов работ по ТО и ремонту автомобилей на современном оборудовании, овладение приемами работы с клиентами формирования клиентурных отношений, получение практических навыков 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 обработки и интерпретации статистической и научно-технической информации в области автосервиса с использованием базовых положений дисциплин профессионального цикла 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 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 преддипломная практика представляет его заключительную часть и базируется на учебных дисциплинах, изучаемые в структуре ООП на 3 и 4 курсах по профилю «Сервис транспортных средств»: Маркетинг в сервисе, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Автотранспортные средства, Проектирование процесса оказания услуг, Экономика и анализ предприятий сервиса, Технологи-

гические 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. 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, производственной и преддипломной практик 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, принципы построения технологических процессов на предприятиях автосервиса.

Все это в комплексе позволяет студентам иметь знания, умения и готовность к сдаче государственного экзамена по специальности и выполнения выпускной квалификационной работы.

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 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 в соответствии с заданием научного руководителя выпускной квалификационной работы.

5 МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика осуществляется на базе предприятий автосервиса и организуется кафедрой «Автосервис». Как правило, для проведения практики выбираются предприятия автосервиса, деятельность которых в дальнейшем будет анализироваться при выполнении выпускной квалификационной работы, либо близких по своему роду деятельности к рассматриваемым в работе вопросам.

Руководство работой студентов на рабочих местах осуществляется руководителями от предприятия, назначенными приказом по предприятию. Студент, согласно полученному заданию научного руководителя выпускной квалификационной работы, 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 в соответствии с заданием научно-

го руководителя выпускной квалификационной 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, в который в основном входят материалы выпускной квалификационной работы (разделы пояснительной записки, иллюстрационный материал и др.).

Продолжительность практики – 4 недели после завершения всего теоретического курса обучения на четвертом курсе перед выпускными квалификационными испытаниями.

6 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести практические навыки работы на первичных и руководящих должностях предприятий автосервиса с клиентами, 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 научного руководителя по теме выпускной квалификационной работы. 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. Преддипломная практика выполняется в тесном учебном и социальном общении студента 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 ПРЕДДИПЛОМНОЙ 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	
1	Организационно-технологический раздел (по заданию научного руководителя ВКР)							
1.1	Подготовительный этап практики (задачи, инструктаж по мерам безопасности).	4		2			3	Допуск к работе
1.2	Общее знакомство предприятием, ремонтной зоной, с оборудованием. Характеристика места расположения предприятия. Генплан АТП или СТО. Площади производственных помещений, складских, административных и других вспомогательных помещений. Дать характеристику предприятию по принадлежности к соответствующей организационно-правовой норме (государственное, муниципальное, частное, ООО, ОАО и др.)			4		2	3	Организационная диаграмма
1.3	Производственная программа и анализ соответствия существующих площадей программе производства. Расстановка технологического оборудования. Соответствие принятой схемы расстановки требованиям СНиП.			4	2		3	Текст и рисунки
1.4	Система технического обслуживания и ремонта автомобилей. Используемые методы восстановления изношенных поверхностей при ремонте оборудования. Перечень деталей (ходовой и силовой частей автомобиля), подлежащих восстановлению. Расчет трудоемкости выполнения ТО и ТР. Оборудование, приспособления, приборы и инструмент, используемые при диагностике, техническом обслуживании и ремонте. Подробно описать технологический процесс технического обслуживания и ремонта отдельных узлов автомобиля.	2		10	6		9	Технологическая карта
1.5	Система планирования и получения запчастей при ремонте оборудования. Затраты на запасные части. Состав технической службы АТП или СТО. Вопросы технического и организационного направления (порядка), решаемые службой главного механика.			4	2		3	Бланк заказа
1.6	Детальное описание производственного процесса в отдельных цехах, на участке, в отделениях и рабочих местах с указанием применяемого оборудования, приспособлений, инструмента, с изображением их на плане и с их характеристикой.		2	4			3	Текст и рисунки
1.7	Внутрицеховой транспорт, средства механизации, подъемные устройства. Предложения по совершенствованию внутри- и межцехового транспорта, средств механизации. Организация и технология инструментального контроля автотранспорта.			4	2		3	Текст и рисунки
1.8	Отопление зданий, нагревательные приборы, арматура, источники водоснабжения, водопроводные сети. Вентиляция. Виды используемого оборудования. Система и используемое оборудование. Энергоснабжение предприятий, оборудование. Освещение. Виды осветительных приборов.	2	2		2		3	Текст и рисунки
1.9	Выявить узкие места АТП или СТО. Организация внедрения рационализаторских предложений, изобретений по устранению узких мест предприятия.			4	2		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 (Аудиторная)	Компьютерная	Заводская	Научно-исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная	
2	Маркетинговый анализ (по заданию научного руководителя ВКР)							
2.1	Подготовительный этап (выдача индивидуальных заданий для выполнения научной работы, инструктаж по мерам безопасности)	2			2	2	3	Текст и рисунки
2.2	Знакомство с информационными ресурсами предприятия. Поиск научно-технической информации по отечественному и зарубежному опыту автосервисной деятельности.		4	2			3	Документация
2.3	Маркетинговые исследования: услуг; потребителей; конкурентов.	2		2	2		3	Текст и рисунки
2.4	Представить основные технико-экономические показатели предприятия за предыдущий год. Объем реализации продукции (работ, услуг) в тыс. руб., а также в натуральном выражении. Численность работников предприятия по категориям. Выработка продукции (работ, услуг) на одного работающего. Трудоемкость единицы продукции (работ, услуг).			8	4		6	Текст и рисунки
2.5	Фонд оплаты труда всего персонала и по категориям. Дать описание форм и систем оплаты труда, применяемым на данном предприятии.	2		2	2		3	Текст и рисунки
2.6	Себестоимость единицы продукции (работ, услуг), представить калькуляцию. Затраты на рубль реализации продукции. Стоимость основных производственных фондов (в т.ч. по группам фондов). Затраты на рекламу (виды рекламы).	2			4		3	Текст и рисунки
2.7	Финансовые результаты деятельности предприятия (прибыль, убытки). Уровень рентабельности предприятия.	2		2	2		3	Текст и рисунки
2.8	Наличие конкурентов. Цены на ремонтные работы и цены конкурентов.	2			2	2	3	Текст и рисунки
2.9	Сильные и слабые стороны компании (фирмы). Взаимоотношения с партнерами по бизнесу. Каналы продвижения товара на рынок.	2			2	2	3	Текст и рисунки
2.10	Исследования потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов.			2	4		3	Текст и рисунки
2.11	Вычисления и обработка информации.		4		2		3	Текст и рисунки
	Написание отчета	2				2	3	Отчет
	Защита отчета	2						Прием зачета
	ВСЕГО: 216 часов	26	12	54	42	10	72	

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 клиентами, 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 научного руководителя выпускной квалификационной работы. Осуществляется обучение правилам написания отчета по практике.

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Контрольные вопросы и задания (уточняются научным руководителем выпускной квалификационной работы):

Элементы и структура производственной зоны предприятия автосервиса.

Нормативные, входящие и исходящие документы предприятия автосервиса и методы их учета.

Устройство и характеристики основного оборудования, используемого на предприятиях автосервиса, технологические процессы и операции ТО и ремонта.

Расчет производственной программы автосервисного предприятия.

Маркетинговые анализ деятельности предприятия автосервиса, его роли и месте на рынке автосервисных услуг, определение основных конкурентов.

Методики наблюдения за потребительским спросом на услуги автосервиса при решении поставленных сервисных и маркетинговых задач.

Контрольные статистические наблюдения и расчет ошибок наблюдений.

Обработка информационного материала и построение текстового материала, рисунков, диаграмм, графиков и таблиц в соответствии с поставленными задачами.

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. **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 ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная 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».