



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 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. _____ С.С. Воробьев

Доцент каф. «Автосервис» к.т.н. _____ Л.Н. Годунова

Ст.преподаватель каф. «Автосервис» к.т.н. _____ А.М. Степура

Ростов-на-Дону 2014

1 ЦЕЛИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ)

Основной целью второй сервисной учебной практики является подготовка студента к решению организационно-технологических задач на предприятиях сервиса.

Целями второй сервисной учебной 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 и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

2 ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Задачами второй сервисной учебной 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА

В соответствии с ГОС ВПО по специальности 100101 «Сервис» и специализации «Автосервис» раздел «Учебная практика» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Входящая в этот раздел вторая сервисная учебная практика представляет его основную часть и базируется на учебных дисциплинах, изучаемых в структуре ООП на 2 и 3 курсе, в том числе: 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, Психодиагностика, 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 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 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 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 в 6-м семестре.
Продолжительность практики – 3 недели.

6 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения второй сервисной учебной практики 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 ГОС.

6.1	Студент должен знать и уметь использовать:
6.1.1	- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы;
6.1.2	- 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;
6.1.3	- обладать готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;
6.1.4	- обладать готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
6.1.5	- обладать готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
6.1.6	- обладать готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса;
6.1.7	- обладать способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами;
6.1.8	- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы;
6.1.9	- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности.

7 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость второй сервисной учебной практики составляет 2 зачетные единицы или 3 недели или 162 часа.

№№ 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- исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная	
1	Формирование клиентурных отношений							
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			4	Собеседование
1.3	Пробное проведение измерений.			2			2	Работа с приборами
1.4	Знакомство с документацией предприятия автосервиса	4		2			6	Собеседование
1.5	Разработка анкеты потребителя услуг автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов	2	2		2		6	Бланк анкеты
1.6	Использование интернета в формировании клиентурных отношений		6				6	Интернет-адрес
1.7	Разработка рекламы предприятия для интернет-сайта		6				6	Текст и рисунки
1.8	Написание раздела отчета	2	2				6	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 библиотечного комплекса					4	12	Собеседование
2.3	Поиск научно-технической информации по технологическим процессам предприятий автосервиса					6	12	Библиографический список
2.4	Исследования потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса для заданного региона				12		18	Контроль параметров
2.5	Вычисления и обработка информации		6				6	Таблицы, диаграммы, графики
2.9	Написание раздела отчета	2		2			6	Текст и рисунки
2.10	Защита отчета	2						Прием зачета
	ВСЕГО: 162 часа	18	22	8	14	10	90	

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:

1. Организационная форма предприятия автосервиса и его кадровая политика.
2. Порядок работы управленческого звена с клиентами, формирование клиентурных отношений.
3. Управление технологическими процессами оказания услуг на предприятии автосервиса.
4. Организация документооборота предприятия автосервиса, нормативные, технологическая и экономическая документация.
5. Оценка использования информационных технологий при оказании услуг автосервиса.
6. 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 второй 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.