



**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 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. \_\_\_\_\_ А.Л. Блохин

Ст.преподаватель каф. «Автосервис» к.т.н. \_\_\_\_\_ Ю.В. Надолинский

Ростов-на-Дону 2014

# **1 ЦЕЛИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ)**

Целями первой сервисной учебной 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Задачами первой сервисной учебной практики являются:

- знакомство с организации контактной зоны для обслуживания потребителей на предприятиях автосервиса (оргтехникой, информационным оборудованием, нормативной документацией и другими средствами получения, хранения, переработки информации), овладение приемами работы с компьютером как средством управления информацией на предприятиях автосервиса и в глобальных компьютерных сетях при формировании клиентурных отношений;
- 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 первичной обработки и интерпретации статистической и научно-технической информации в области автосервиса с использованием базовых положений математики, естественных, гуманитарных и экономических наук 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.

## **3 МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП**

В соответствии с ГОС ВПО по специальности 100101 «Сервис» специализации «Автосервис» раздел «Учебная практика» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Входящая в этот раздел первая сервисная учебная практика представляет его базовую часть и основывается на учебных дисциплинах, изучаемых на 1-2 курсах: Сервисология, История транспорта, Философия, Экономика, Математика, Физика, Информатика, Экология и Инженерная и компьютерная графика, Русский язык и культура речи. 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 первой 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 первой 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 курса, включая дисциплины: Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Информационные технологии в сервисе, Маркетинг в сервисе, Сервисная деятельность, 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 второй сервисной учебной практики, производственной и преддипломной практик.

## **4 ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Первая сервисная учебная практика представляет собой проведение учебных работ на офисном информационном и компьютерном оборудовании в учебной лаборатории, компьютерных классах и библиотеке вуза с использованием современного лицензионного программного обеспечения и авторских компьютерных программ для решения конкретных сервисных и маркетинговых задач.

## **5 МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Первая сервисная учебная практика осуществляется в вузе и организуется кафедрой «Автосервис» в учебной лаборатории диагностики, в компьютерных классах и библиотеке, а также на учебной станции автосервиса.

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 4-м семестре. Продолжительность практики – 3 недели.

## 6 ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СТУДЕНТОМ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения первой 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 организации контактных зон при решении различных сервисных и маркетинговых задач (рекламные, площадные, специальные съемки); 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 навыков и умений на соответствующем уровне, определяемом ГОС.

<b>6.1</b>	<b>Студент должен иметь представление:</b>
6.1.1	- о значении информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности.
<b>6.2</b>	<b>Студент должен знать и уметь использовать:</b>
6.2.1	- базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;
6.2.2	- разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;
6.2.3	- базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.
<b>6.3</b>	<b>Студент должен владеть:</b>
6.3.1	- 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;
6.3.2	- обладать готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;
6.3.3	- обладать готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений;
6.3.4	- обладать готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности;
6.3.5	- обладать готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;
6.3.6	- обладать готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
6.3.7	- обладать готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

6.3.8	- обладать способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами.
-------	--

## 7 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость первой 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
		Аудиторная	Компьютерная	Лабораторно- заводская	Научно- исследовательская	Библиотечная	Самостоятельная	
1	<b>Организация контактной зоны</b>							
1.1	Подготовительный этап практики (задачи, инструктаж по мерам безопасности).	2						Собеседование
1.2	Знакомство с оборудованием и работой информационных средств контактной зоны (телефоны, компьютеры, принтеры, факсы, МФУ).			2			4	Собеседование
1.3	Пробное копирование, сканирование, передача данных по внутренней сети.			2			2	Контрольные документы
1.4	Знакомство с документацией контактной зоны и 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 контактных зонах		6				6	Интернет-адрес
1.7	Разработка рекламы 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	<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	12	Собеседование
2.3	Поиск научно-технической информации по отечественному и зарубежному опыту автосервисной деятельности					6	12	Библиографический список
2.4	Исследования потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов				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 ПЕРВОЙ СЕРВИСНОЙ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

Во время проведения первой сервисной учебной практики используются следующие технологии: лекции, индивидуальное обучение приемам работы с 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. Элементы и структура контактной зоны предприятия автосервиса.
2. Нормативные, входящие и исходящие документы предприятия автосервиса и методы их учета.
3. Устройство и характеристики основных информационных средств, используемых на предприятиях автосервиса.
4. Методики наблюдения за потребительским спросом на услуги автосервиса при решении поставленных сервисных и маркетинговых задач.
5. Контрольные статистические наблюдения и расчет ошибок наблюдений.
6. Обработка информационного материала и построение текстового материала, рисунков, диаграмм, графиков и таблиц в соответствии с поставленными задачами.
7. Методы рекламной деятельности в области автосервиса.

## **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**

Первая сервисная учебная практика проводится в вузе на базе учебной лаборатории диагностики, в компьютерных классах и библиотеке корпуса МТФ, а также на учебной станции 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.