



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

**СКВОЗНАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИК**

**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

## ВВЕДЕНИЕ

Важным этапом профессиональной подготовки студентов, обучающихся по направлению 100100 «Сервис» и профилю «Сервис транспортных средств» являются различные виды практик.

Формируя базы практики, кафедра «Автосервис» (АС) опирается на системную и непрерывную подготовку специалистов, тесно связанную с закреплением знаний по пройденным учебным курсам.

В рамках системы сквозной программы практики студентов, кафедра АС учитывает такие виды деятельности будущего специалиста, как сервисная, организаторская, технологическая, научно-исследовательская. Исходя из этого, заключаются договоры о сотрудничестве в подготовке специалистов с передовыми АТП, СТОА и учебно-научными организациями.

Профориентация студентов начинается с первого семестра путем анкетирования с целью выявления начальной профессиональной подготовки.

Далее, эта работа продолжается в процессе контроля самостоятельной работы студентов над рефератами.

Первая сервисная учебная практика проводится после окончания 2-го семестра 1 курса на базе учебной станции автосервиса РТИСТ и лаборатории диагностики кафедры АС в течение двух недель. Студенты трудятся на рабочих местах с целью овладения профессиональными навыками, а также закрепления теоретических знаний по разделам дисциплин учебного плана.

Вторая сервисная учебная практика (НИРС) начинается в конце 4-го семестра 2 курса и 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.

Студенты изучают технологические процессы обслуживания автомобилей, восстановления деталей и агрегатов, закрепляют знания по курсам «Материаловедение», «Технические средства предприятий сервиса», «Технологические процессы в сервисе», «Автотранспортные средства» и др.

По окончании 6 семестра 3 курса студенты проходят производственную практику на предприятиях автосервиса, в том числе фирменного автосервиса, а также АТП.

Целью производственных практик является закрепление теоретических и практических знаний, полученных студентами при изучении дисциплин направления соответствующего профиля. К числу основных задач производственной практики относится изучение прав и обязанностей специалистов, ознакомление с организацией производства, производственных и технологических процессов. В процессе практики студенты знакомятся с содержанием и объемом технического обслуживания (ТО), текущего ремонта АТС, правилами разработки графиков ТО и ремонтов, оформления и сдачи оборудования в ремонт; приемки оборудования после ремонта; изучение системы обеспечения качества на предприятии, вопросами обеспечения безопасности жизнедеятельности на предприятии. Также происходит их ознакомление с вопросами

организации и планирования производства (бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта продукции, ее конкурентоспособность) и методами обеспечения экологической безопасности.

Преддипломная практика проводится в крупных автосервисных организациях в г. Ростове-на-Дону и других городах Ростовской области. Студенты изучают научно-техническую документацию, санитарные нормы, стандарты, завершают проработку основных разделов дипломного проекта согласно полученной и заранее утвержденной теме.

Цель преддипломной практики – подготовка студента к решению организационно-технологических задач на производстве в соответствии с профилем направления и к выполнению выпускной квалификационной работы; выполнение (дублирование) функций специалиста.

В течение учебных семестров между практиками студенты участвуют в научной и производственной деятельности выпускающей кафедры «Автосервис».



**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 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ)**

Целями первой сервисной учебной практики (НИРС) 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 первой сервисной учебной практики (НИРС) являются:

- знакомство с организацией 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 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 первая сервисная учебная практика (НИРС) представляет его базовую часть и основывается на учебных дисциплинах, изучаемые в структуре ООП на 1 курсе: 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 (НИРС) 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 второго и третьего курсов, 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 (НИРС), производственной и преддипломной практик.

#### **4 ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Первая сервисная учебная практика (НИРС) 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 (НИРС) осуществляется в вузе и организуется кафедрой «Автосервис» в учебной лаборатории диагностики, в компьютерных классах и библиотеке корпуса МТФ, 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 во 2-м семестре. Продолжительность практики – 2 недели.

## **6 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

В результате прохождения первой сервисной учебной практики (НИРС) 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 компетенций на соответствующем уровне, определяемом ФГОС и ООП:

- уметь использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- обладать способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- 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);
- обладать готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- обладать готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- обладать готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- уметь разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- обладать готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- обладать готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

- обладать готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14).

## 7 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость первой сервисной учебной практики составляет 3 зачетные единицы или 2 недели или 108 часов.

№№ 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- исследователь- ская	Библиотечная	Самостоятель- ная	
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			2	Собеседование
1.3	Пробное копирование, сканирование, передача данных по внутренней сети.			2			1	Контрольные доку- менты
1.4	Знакомство с документацией контактной зоны и пред- приятия автосервиса	4		2			3	Собеседование
1.5	Разработка анкеты потребителя услуг автосервиса с учетом национально-региональных и социально- демографических факторов	2	2		2		3	Бланк анкеты
1.6	Использование интернета в контактных зонах		6				3	Интернет-адрес
1.7	Разработка рекламы для интернет-сайта		6				3	Текст и рисунки
1.8	Написание раздела отчета	2	2				3	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 библио- течного комплекса					4	3	Собеседование
2.3	Поиск научно-технической информации по отече- ственному и зарубежному опыту автосервисной деятельности					6	3	Библиографический список
2.4	Исследования потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса с учетом нацио- нально-региональных и социально-демографи- ческих факторов			6	6		6	Контроль параметров
2.5	Вычисления и обработка информации		6				3	Таблицы, диаграммы, графики
2.9	Написание раздела отчета	2		2			3	Текст и рисунки
2.10	Защита отчета	2						Прием зачета
	<b>ВСЕГО: 108 часов</b>	18	22	14	8	10	36	



## **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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и с учетом рекомендаций ООП ВПО по направлению 100100 «Сервис» и профилю подготовки «Сервис транспортных средств».



**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 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ)**

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

Целями второй сервисной учебной практики (НИРС) 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 (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 УЧЕБНОЙ 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 вторая сервисная учебная практика (НИРС) представляет его основную часть и базируется на учебных дисциплинах, изучаемые в структуре ООП на 1 и 2 курсе, в том числе по профилю «Сервис транспортных средств»: 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, Пси-

ходягностика, 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 (НИРС) 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 (НИРС) 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 (НИРС) 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 во 2-м семестре. Продолжительность практики – 2 недели.

## **6 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

В результате прохождения второй сервисной учебной практики (НИРС) 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 ФГОС и ООП:

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

- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы (ОК-11);

- 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);

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

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

- обладать готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

- обладать готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

## 7 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость второй сервисной учебной практики составляет 3 зачетные единицы или 2 недели или 108 часов.

№№ 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	<b>Формирование клиентурных отношений</b>							
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			2	Собеседование
1.3	Пробное проведение измерений.			2			1	Работа с приборами
1.4	Знакомство с документацией предприятия автосервиса	4		2			3	Собеседование
1.5	Разработка анкеты потребителя услуг автосервиса с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов	2	2		2		3	Бланк анкеты
1.6	Использование интернета в формировании клиентурных отношений		6				3	Интернет-адрес
1.7	Разработка рекламы предприятия для интернет-сайта		6				3	Текст и рисунки
1.8	Написание раздела отчета	2	2				3	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	3	Собеседование
2.3	Поиск научно-технической информации по технологическим процессам предприятий автосервиса					6	3	Библиографический список
2.4	Исследования потребительского спроса и потребностей в услугах на предприятии автосервиса для заданного региона			6	6		6	Контроль параметров
2.5	Вычисления и обработка информации		6				3	Таблицы, диаграммы, графики
2.9	Написание раздела отчета	2		2			3	Текст и рисунки
2.10	Защита отчета	2						Прием зачета
	ВСЕГО: 108 часов	18	22	14	8	10	36	



## **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:

Организационная форма предприятия автосервиса и его кадровая политика.

Порядок работы управленческого звена с клиентами, формирование клиентурных отношений.

Управление технологическими процессами оказания услуг на предприятии автосервиса.

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

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 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:***

6. **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.

7. **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.

8. **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.

9. **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.

10. **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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и с учетом рекомендаций ООП ВПО по направлению 100100 «Сервис» и профилю подготовки «Сервис транспортных средств».



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.

№№ n/n	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	
	<b>Раздел 1. Организационная форма предприятия автосервиса.</b>							
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
	<b>Раздел 2. Порядок работы управленческого звена с клиентами.</b>							
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
	<b>Раздел 3. Управление технологическим процессом оказания услуг автосервиса.</b>							
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
	<b>Раздел 4. Организация документооборота на предприятии автосервиса.</b>							
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.							
	<b>Раздел 5. Использование информационных технологий при оказании услуг автосервиса</b>							
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	
	<b>Написание отчета</b>	2				2	3	
	<b>Защита отчета</b>	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. 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, используе-

мых во время учебной практики.

## **8. Нормативная документация предприятий автосервиса (копии).**

### ***в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:***

11. **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.

12. **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.

13. **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.

14. **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.

15. **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».



**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, Техноло-

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	<b>Организационно-технологический раздел</b> (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	<b>Маркетинговый анализ</b> (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
	<b>Написание отчета</b>	2				2	3	Отчет
	<b>Защита отчета</b>	2						Прием зачета
	<b>ВСЕГО: 216 часов</b>	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:***

16. **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.

17. **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.

18. **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.

19. **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.

20. **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».