

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 10:00:40

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e59275c5ba2f58486412a1c8ef96f

(Электронный документ)

Аннотация практики

Наименование практики	Сервисная практика
Содержание	Подготовительный этап Задание 1. Услуги станций технического обслуживания автомобилей и законодательно-нормативная база объектов и систем автосервиса. Задание 2. Автомобильный сервис и закон «О защите прав потребителей». Задание 3. Проверка выполненных работ (оказанных услуг). Выполнение производственных заданий. Задание 1. Номенклатура работ, оказываемых на предприятиях автосервиса. Предпродажная подготовка, гарантийное ТО, ТО и ТР автомобилей. Общая структура фонда нормативных документов. Экологические стандарты, регулирующие содержание токсичных веществ в отработавших газах. Задание 2. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы. Оказание услуг потребителю по ремонту автомобиля с его запасными частями и материалами Задание 3. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Заключительный этап Задание 1. Подготовка отчета о практике по получению первичных профессиональных умений и навыков (первичные умения и навыки научно- исследовательской деятельности) Задание 2. Подготовка доклада на итоговую конференцию. Задание 3. Участие в итоговой конференции.
Реализуемые компетенции	Готовность к организации и контролю качества и безопасности процессов сервиса, параметров технологических процессов с учетом требований потребителя (ПК-3)
Результаты освоения практики (модуля)	Код компетенции ПК-3 Знать: - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса. - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. Уметь: - Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

	- Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. - Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса - Готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. - Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Владеть: - способностью к самоорганизации и самообразованию; - Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. - Готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий - Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса. - Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
Трудоемкость, з.е.	6 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: учебник/ И. Э. Грибут [и др.] ; ред.: В. С. Шупляков, Ю. П. Свириденко- М.: Альфа-М, 2009. 2. Волгин, В.В. Автосервис. Производство и менеджмент: практич. пособие/ В. В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2009. 3. Головин, С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие/ С. Ф. Головин- М.: Альфа-М, 2009. 4. Дубровский, Д.А. Автомойка: с чего начать, как преуспеть: Д. А. Дубровский- СПб.: Питер, 2010. 5. Стуканов, В.А. Автомобильные эксплуатационные материалы: учеб. пособие. Лабораторный практикум/ В. А. Стуканов- М.: ИД "ФОРУМ", 2006. 6. Типаж и техническая эксплуатация оборудования предприятий автосервиса: учеб. пособие для вузов/ В. А. Першин [и др.] - Ростов н/Д: Феникс, 2008 7. Туревский, И.С. Техническое обслуживание автомобилей. Кн. 1. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей: Учеб. пособие/ И.С. Туревский- М.: ИД "ФОРУМ", 2007.
Дополнительная литература	1. Вахламов, В.К. Автомобили: Эксплуатационные свойства: Учебник для студ. вузов/ В.К. Вахламов- М.: ИЦ "Академия", 2005. 2. Волгин, В.В. Автосервис. Организация, управление, анализ: учебное пособие/ В.В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2005. 3. Волгин, В.В. Автосервис: Маркетинг и анализ: Практич. пособие/ В.В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2005. 4. Волгин, В.В. Автосервис. Производство и менеджмент: практич. пособие/ В.В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2005. Впрыск

	дизельных двигателей. Легковые и грузовые автомобили, судовые установки, яхты, стационарные установки: практич. руководство/ ред. С. В. Афонин- Батайск: "ПОНЧиК", 2004 5. Диагностика электронной системы управления двигателя автомобиля: Руководство по техническому обслуживанию и ремонту/ Р. Твег- М.: ООО "Изд-во Астрель", 2003. 6. Кириченко, Н.Б. Автомобильные эксплуатационные материалы: Учеб. пособие/ Н.Б. Кириченко- М.: ИЦ "Академия", 2003. 7. Косенков, А.А. Диагностика неисправностей автоматических коробок передач и трансмиссий: учебное пособие/ А.А. Косенков- Ростов н/Д: Феникс, 2003. 8. Сервис на транспорте: Учеб. пособие для студ. вузов/ В. М. Николашин [и др.] ; ред. В. М. Николашин- М.: ИЦ "Академия", 2004. 9. Стуканов, В.А. Автомобильные эксплуатационные материалы: Учеб. пособие. Лабораторный практикум/ В.А. Стуканов- М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2003. 10. Эксплуатация автомобилей и охрана труда на автотранспорте: Учебник/ Ю.Т.Чумаченко, Г.В.Чумаченко, А.В.Ефимова- Ростов н/Д: Феникс, 2002.
--	--