

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba1c81401a3e1a Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

(Электронный документ)

Направление подготовки:

43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника:

Бакалавр

Форма обучения:

Очная

Год начала обучения

2021 г.

Изучается

в 6 семестре

Содержание

Введение	3
Требования к результатам освоения практики	5
Перечень осваиваемых компетенций	6
Обязанности руководителя практики	8
Структура и содержание научно – исследовательской работы. Задания и порядок их выполнения.....	10
Форма предоставления отчета по практике.....	13
Критерии выставления оценок	14
Учебно-методическое и информационное обеспечение научно – исследовательской работы	16

Введение

Подготовка квалифицированных бакалавров технического и управленческого профиля невозможна без взаимосвязи с практической деятельностью будущего специалиста. Получаемые в ходе теоретического обучения знания должны постоянно подкрепляться соответствующими навыками и умениями, что возможно только в процессе прохождения различного рода практик. В ходе прохождения практики студенты: закрепляют изученный теоретический материал по профилирующим дисциплинам, связанным с производственной деятельностью на предприятиях; получают практические навыки производственной деятельности, связанные с их будущей специальностью; знакомятся со структурой предприятий и служб, с функциями подразделений и обязанностями специалистов, в них работающих, организаций производства и управления схемой документооборота и средствами автоматизированной системы управления (АСУ), результатами финансовой и производственной деятельности предприятия, системой сервиса автомобилей, применяемыми на предприятии методами планирования и учета выполненной работы; собирают необходимые данные для дипломного проектирования.

Практика студентов образовательных учреждений высшего профессионального образования является составной частью основной образовательной программы высшего профессионального образования и играет важную роль в подготовке магистров.

Практика является составной частью учебного процесса подготовки квалифицированных бакалавров.

Цели и задачи научно – исследовательской работы

Целями научно – исследовательской работы являются:

- закрепление и углубление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- подготовка студентов к осознанному и углублённому изучению общепрофессиональных и специальных дисциплин;
- приобретение необходимых умений, навыков и опыта практической работы в будущей профессиональной деятельности бакалавра направления 43.03.01.

Задачами научно – исследовательской работы является получение практических навыков по следующим разделам:

- Безопасность транспортных средств
- Организация государственного учета и контроль технического состояния транспортных средств
- Инструментальный контроль и диагностика транспортных средств
- Энергетические установки транспортных средств

Требования к результатам освоения практики

Проверка выполнения студентами программы практики осуществляется в форме текущего и итогового контроля руководителями практики от университета и предприятия.

Текущий контроль осуществляется путем наблюдения за работой студента по программе практики (сбор материала, подготовка отчета, опрос по пройденным темам, консультации по усвоенным вопросам программы).

Итоговый контроль представляет собой проведение зачета (публичной защиты студентами отчетов по производственной практике) с дифференцированной оценкой.

Зачету предшествует составление студентом письменного отчета и сдача его руководителю практики от университета. Отчет должен быть подписан руководителем практики от предприятия (организации).

Для защиты отчёта студенту выделяется 1 - 3 дня после окончания практики, в сроки установленные графиком учебного процесса по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис профиль «Автомобильный сервис», а в случае ликвидации задолженности в сроки, устанавливаемые деканом факультета.

При нарушении трудовой дисциплины студент может быть отстранен от прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности по представлению руководителя практики от предприятия (организации) или СКФУ.

Перечень осваиваемых компетенций

Индекс	
ПК-3	Готовность к организации и контролю качества и безопасности процессов сервиса, параметров технологических процессов с учетом требований потребителя

Обязанности студента – практиканта

Студент при прохождении научно – исследовательской работы обязан:

- явиться к руководителю практики от предприятия и получить указания по прохождению практики и договориться о времени и месте получения консультаций;
- полностью выполнить программу и индивидуальное задание по практике;
- строго выполнять действующие на предприятии правила внутреннего распорядка;
- изучить и строго выполнять правила эксплуатации оборудования, техники безопасности и охраны труда, нести ответственность за выполняемую работу;
- регулярно вести дневник и составлять отчет, представляя их для проверки руководителям практики не реже одного раза в неделю;
- составить отчет и сдать в установленный срок зачет по практике.

Обязанности руководителя практики

Ответственный за организацию и проведение практики на кафедре «Транспортных средств и процессов» должен:

- совместно с руководством кафедры, руководителями предприятий определять места прохождения практики на основании требований государственного стандарта высшего профессионального образования по направлению 43.03.01 «Сервис»;
- распределять студентов по местам практики по получению первичных профессиональных умений и навыков (первичные умения и навыки научно- исследовательской деятельности);
- подготавливать проекты приказов о направлении студентов на учебную практику и о руководстве практикой;
- осуществлять общее учебно-методическое и организационное руководство учебной практикой, а также контролировать ее проведение;
- оформлять направление студентов на учебную практику и обеспечивать их необходимыми материалами как нормативного, так и учебно-методического характера;
- подготавливать и проводить совместно с деканатом инженерного факультета СКФУ организационные собрания студентов перед началом и после завершения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков (первичные умения и навыки научно- исследовательской деятельности);
- осуществлять согласование программы практики и графиков ее прохождения с руководителями предприятий;
- обеспечивать высокое качество прохождения практики, ее соответствие учебному плану и программе;
- осуществлять контроль за организацией нормальных условий труда студентов;
- контролировать прохождение практики и соблюдение практикантами правил внутреннего распорядка на транспортных предприятиях и на посещаемых лекционных и практических занятиях;
- проводить инструктаж по технике безопасности, пожарной профилактике с обязательной отметкой и подписями студентов-практикантов в специально заведенном журнале по ТБ;
- ознакомить студентов со всеми подразделениями транспортных предприятий, а также имеющимся лабораторным оборудованием и материалами;
- проверять сбор материалов для отчетов; консультировать студентов по вопросам прохождения практики;
- рассматривать отчеты практикантов и допускать их к защите;
- организовать табельный учет посещаемости студентами практики;

- обеспечить контроль выполнения студентами программы и календарного плана практики;
- проверить и утвердить отчеты студентов по практике;
- участвовать в работе комиссии по приему зачетов по практике; в случае грубых нарушений студентами трудовой и прочей дисциплины немедленно ставить в известность администрацию вуза и выпускающую кафедру;
- предоставлять отчет о проведении практики с замечаниями и предложениями по совершенствованию практической подготовки будущих специалистов автосервисного обслуживания;

Руководитель практики от предприятия:

- представляет студентам необходимые документы и нормативный материал;
- проводит консультации со студентами по программе практики;
- проверяет и утверждает отчет студента о практике и составляет письменный отзыв по этому отчету.

Структура и содержание сервисной практики работы. Задания и порядок их выполнения

Общая трудоёмкость сервисной практики составляет 6 зачётных единицы, 162 часа.

Структура и содержание сервисной практики показана в таблице.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	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).	60	Предоставление обзорно-аналитического раздела, отчета по практике
2.	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).	86	Предоставление систематизированного фактического и литературного материала основного раздела, отчета по практике
3.	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.	16	Защита отчета

	Итого	162	Зачет с оценкой
--	-------	-----	-----------------

Вопросы выносимые на самостоятельное изучение

1. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы исполнителем.
2. Оказание услуг потребителю по ремонту автомобиля с его запасными частями и материалами.
3. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.
4. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
5. Номенклатура работ, оказываемых на предприятиях автосервиса.
6. Предпродажная подготовка, гарантийное ТО, ТО и ТР автомобилей.
7. Общая структура фонда нормативных документов.
8. График работы и функционирования предприятий автосервиса.
9. Понятия, сущность и типы предпринимательских решений, технология принятия предпринимательских решений, экономические методы принятия решений.
10. Диагностика неисправностей элементов суд с помощью мотор-тестера и сканера. Функция самодиагностики ЭБУ. Типы кодов ошибок. Бортовая диагностическая система OBD-II.
11. Диагностика вспомогательных систем двигателя с помощью осциллографа. Система улавливания паров топлива. Система рециркуляции выхлопных газов (exhaust gas recirculation – EGR).
12. Диагностика автоматических коробок передач. Диагностика системы управления гидромеханическими клапанами.
13. Диагностика роботизированных коробок передач. Диагностика износа сцепления. Адаптация механизма переключения.
14. Диагностика ходовой части автомобилей. Методы испытаний электронных систем – ассистентов тормозной системы.
15. Классификация и индексация автомобилей. Изучение общего устройства автомобилей
16. Конструкция, особенности несущих систем, мостов и подвесок. Типаж, конструкция колес и шин.
17. Содержание и задачи теории эксплуатационных свойств автомобилей.
18. Определение коэффициента сопротивления бокового увода и управляемость автомобиля.
19. Устойчивость автомобиля. Экспериментальное определение показателей устойчивости. Устойчивость автомобиля при движении на повороте.
20. Системы управления качеством обслуживания потребителей в логистике
21. Логистика и управление цепями поставок в (по отраслям экономики: в торговле, промышленности, строительстве, с/хозяйстве, лесопереработке, нефтегазовом комплексе...)
22. Автоматизированные системы управления логистическими операциями (например: закупки, тендеры, управление складом, маршрутизация перевозок...)

- 23.Межнациональные и межрегиональные цепи поставок
- 24.Классификация логистических провайдеров (2 PL, 3 PL, 4PL провайдеры)
- 25.Восстановление кузова заменой деталей.
- 26.Оборудование для правки кузовов.
- 27.Оборудование и средства защиты при покраске кузовов и деталей автомобиля.
- 28.Контроль геометрических параметров кузова.
- 29.Восстановление повреждений кузова.
- 30.Изучение стенда по проверке электрооборудования
- 31.Изучение конструкции, диагностики, обслуживания и текущего ремонта аккумуляторных батарей
- 32.Контактная система зажигания
- 33.Транзисторные системы зажигания
- 34.Микропроцессорная система зажигания
- 35..Диагностика амортизаторов автотранспортных средств.
- 36..Диагностика рулевого управления автотранспортных средств.
- 37.Технологии диагностирования шин.
- 38..Диагностика систем светового освещения автомобиля.
- 39..Диагностика электронных систем стабилизации

Форма предоставления отчета по практике

Отчет должен быть грамотно изложен, аккуратно оформлен, напечатан с помощью компьютера или разборчиво написан от руки. Текст отчета следует писать на одной стороне листа формата А4.

Отчет о практике должен содержать лаконичное изложение содержания самостоятельной работы и написан от первого лица. Пересказ в отчете инструктивных материалов учебников, лекций и т.п. не допускается.

В отчете характеризуется только проделанная студентом работа по программе практики с указанием методов работы и ссылкой на примененные расчетные формулы.

Максимально допустимый объем отчета (с приложениями) – 40 страниц, в ряде случаев объем может быть увеличен руководителем практики.

Страницы, таблицы, формулы расчета следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту.

Титульный лист является 1-й страницей отчета, включается в общую нумерацию страниц, но номер страницы на этом листе не проставляется.

Каждый из указанных в перечне структурных элементов отчета начинается с новой страницы. Цифровой материал рекомендуется помещать в отчете в виде таблиц. Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами (Таблица 1, Таблица 2 и т.п.). Таблица должна иметь название.

Типовые формы документации (ксерокопии или переписанные от руки) приводятся в конце отчета, приложения нумеруются отдельно и приводятся с наименованием каждого приложения.

Отчет должен быть сброшюрован в обложке.

Основные структурные элементы отчета должны располагаться в следующем порядке.

1. Титульный лист
2. Содержание отчета.
3. Введение.
4. Основные разделы практики.
5. Индивидуальное задание.
6. Приложения.

Во введении должны быть приведены актуальность проведения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, а также ее цели и задачи.

Структура отчёта может меняться руководителем практики в зависимости от особенностей предприятия, на котором студент проходит практику, а также выданного индивидуального задания.

Критерии выставления оценок

Оценка «**отлично**» выставляется бакалавру, если он:

- **знает:** .готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
- **умеет:** готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
- **владеет:** готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Оценка «**хорошо**» выставляется бакалавру, если он:

- **знает:** -.способность 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
- **умеет:** 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 разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
- **владеет:** 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

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется бакалавру, если он:

- **знает:** -.способность 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
- **умеет:** 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;
- **владеет:** способностью к самоорганизации и самообразованию; готовностью к

применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется бакалавру, если он:

- **знает:** .способность 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
- **умеет:** способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.
- **владеет:** способностью к самоорганизации и самообразованию.

Учебно-методическое и информационное обеспечение научно – исследовательской работы

а) 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.

б) 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.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение:

1. Microsoft Office,

Интернет-ресурсы :

1. <http://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека,
2. <http://edu.pgtu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ,
3. <http://nehudlit.ru/> - Нехудожественная библиотека,
4. <http://techlibrary.ru/> - Большая коллекция научно-технической литературы (физика, химия, математика, механика и т.д.) - фундаментальные и научно-практические работы,
5. <http://www.yugzone.ru/x/science-technical/> - Большая коллекция книг и справочникам по самым разным разделам техники. Поиск по ключевому слову.