

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет»

Механико-машиностроительный факультет

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета



Н.И. Кужанова Н.И. Кужанова
29 июля 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



В.М. Микушев В.М. Микушев
29 июля 2014 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Б5.У.1

Рекомендуется для направления подготовки

43.03.01 (100100.62) «Сервис»

профиль: «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: очная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Псков
2014**

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании кафедры «Теория механизмов и машин», протокол № 1 от августа 2014 г.

Заведующий кафедрой «Теория механизмов и машин», к.т.н., профессор



В.В. Шевельков

«28» августа 2014 г.

Содержание

	с.
Введение.....	3
1 Цели и задачи практики.....	3
2 Место практики в структуре ООП подготовки бакалавра	4
3 Формы проведения практики.....	4
4 Место и время проведения практики	5
5 Компетенции , формируемые в результате прохождения практики.....	5
6 Структура и содержание практики.....	7
7 Профессионально-ориентированные и научно-исследовательские технологии, используемые на практике	9
8 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на практике	10
9 Контрольные вопросы для проведения аттестации по итогам практики.....	10
10 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)	11
11 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики	11
12 Материально-техническое обеспечение практики	11
13 Приложение А. Форма индивидуального плана студента по учебной практике.....	12
14 Приложение Б. Форма титульного листа отчета по учебной практике	13

Введение

Учебная практика осуществляется для студентов направления подготовки 43.03.01 (100100.62) "Сервис", профиль: «Сервис транспортных средств», в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100.62 «Сервис (квалификация (степень) «бакалавр»)» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 17.12.2009 №15685), утвержденного Приказом Минобрнауки РФ от 18.11.2009 №627 (ред. от 31.05.2011).

Учебная практика направлена на закрепление практических знаний и умений, совершенствование навыков и приемов работы, приобретение практического опыта работы в сфере автосервиса и готовности к профессиональной деятельности.

Учебная практика (далее - практика) является самостоятельным модулем учебных планов, интегрированным в учебный процесс, направленным на формирование профессиональных компетенций, основой которых являются знания, а результатом – профессиональная квалификация.

Программа включает разделы:

- цели практики;
- задачи практики;
- место практики в структуре ООП подготовки бакалавра;
- формы проведения практики;
- место и время проведения практики;
- компетенции, формируемые в результате прохождения практики;
- структура и содержание практики;
- профессионально-ориентированные и научно-исследовательские технологии, используемые на практике;
- учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на практике;
- формы промежуточной аттестации по итогам практики;
- учебно-методическое и информационное обеспечение практики;
- материально-техническое обеспечение практики.

Практика призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении университетской образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в реальный производственный процесс.

1 Цели и задача практики

Цели учебной практики:

- закрепление и углубление знаний, полученных студентами при теоретическом обучении;
- подготовка их к изучению последующих специальных дисциплин и прохождению производственной практики;

- знакомство с особенностями избранной специальности; с предприятием сервиса в целом и его структурными подразделениями; с основами технологических и сервисных процессов;

- привитие навыков бережного отношения к окружающей среде;

- привитие методов безопасного производства работ; экономии энергии и других ресурсов.

Результаты учебной практики должны способствовать изучению последующих дисциплин учебного плана, их более полному осмыслению, а также выполнению курсовых проектов и работ.

По окончании практики студенты сдают зачет руководителю практики с представлением отчета о практике.

2. Место практики в структуре ООП подготовки бакалавра

Учебная практика проводится в конце второго семестра 1 курса подготовки студентов очной формы обучения в течение двух полных недель для студентов очников, в соответствии с учебным планом подготовки бакалавров.

3. Формы проведения практики

Требования к организации практики определяются ГОС ВПО. Организация учебной практик на всех этапах должна быть направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки молодого специалиста (выпускника).

В ходе практики студент знакомится со следующими видами профессиональной деятельности:

а) сервисной;

- анализ заказа на услуги, проведение экспертизы и (или) диагностики;

- исследование возможностей и методов оказания услуги;

- разработка проекта и технологии оказания услуги;

- установление и обеспечение необходимого качества услуги;

- согласование, оформление и доведение услуги до потребителя;

б) производственно-технологической:

- организация приема заказа на оказание услуги;

- разработка комплексных вариантов проекта оказания услуги;

- разработка проекта оказания услуги;

- нахождение компромиссных решений в условиях многокритериальности процесса оказания услуги;

- разработка технического задания, технического предложения, технического описания;

- организация технологического процесса для исполнения услуги;

- выбор специального оборудования и технических средств для оказания услуги;
- использование информационных технологий для решения задач технологического процесса оказания услуги;
- разработка процесса оказания услуги;
- оптимальное использование материальных и энергетических ресурсов, исходя из требуемого уровня качества оказываемой услуги;
- организация и эффективное осуществление входного и выходного контроля качества процесса , оказания услуги, параметров технологических процессов, используемых материальных объектов и систем сервиса;
- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных видов услуг;
- в) организационно - управленческой:
 - организация сервисной деятельности предприятий; принятие управленческих решений по оказанию услуги; оптимизация выбора состава технологического оборудования и технических средств, необходимых для оказания услуг требуемого ассортимента и обеспечения их качества;
 - организация контактной зоны для общения с потребителем услуги, подбор сотрудников, обладающих психологической устойчивостью для работы с потребителем услуги;
 - планирование сервисной деятельности предприятий, прогнозирование развития предприятия при изменении ассортимента услуг; прогнозирование изменений на рынке услуг;
 - оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;
- г) научно-исследовательской:
 - системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
 - моделирование технологических процессов оказания услуги;
 - разработка стратегии и алгоритмов обслуживания;
 - исследование психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
 - исследование и разработка методов управления качеством, стандартизации и сертификаций изделий и услуг.

4. Место и время проведения практики

Практика проводится на первом курсе сразу по окончании весенней экзаменационной сессии в течение двух полных недель. Практика может проводиться в учебных подразделениях вуза или на любом профильном производстве по согласованию с выпускающей кафедрой при заключении договора.

5. Компетенции, формируемые в результате прохождения практики

В процессе прохождения учебной практики у бакалавра формируются следующие компетенции:

а) общекультурные (ОК):

- принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

- владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);

- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность 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 партнёрских отношений (ОК-8);

- 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; 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 личному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценивать свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);

- постоянно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развитие профессиональных и социальных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);

- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

б) профессиональные (ПК):

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

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

- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5).

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

Студент должен:

Знать:

- функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии;
- особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни;
- основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания.
- смысл, содержание и назначение сервисной деятельности; основные формы и средства обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства;
- виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания;
- основы рыночной экономики в сервисной деятельности;
- содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации);
- методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных систем как источников получения научно-технической информации;
- особенности отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Уметь:

- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;
- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;
- демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения;
- работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы;
- правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики;
- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;
- вычленив значимую научно-техническую информацию об особенностях отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Владеть:

- основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии.
- навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов;
- навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства;
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия;
- навыками анализа и обработки научно-технической информации, учёта особенностей отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
- методами грамотного оформления отчета по результатам проведенных работ.

6. Структура и содержание практики**6.1 Структура практики**

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля
		Ауд.	С. р.	Реферат	Итого	
1	1 Организационный этап: <i>1.1. инструктаж по технике безопасности;</i> <i>1.2. знакомство с рабочим местом;</i> <i>1.3. составление подробного графика выполнения предусмотренного плана практики</i>	2,5	0,5	3	6	реферат
2	2 Основной этап: <i>2.1. проведение работ, предусмотренных графиком практики</i>	34	35	8	77	реферат
3	3 Заключительный этап:	14	4	7	25	реферат

	3.1. обработка полученной информации; 3.2. оформление отчета по практике					
	Всего	54,5	41,5	22	108	

6.2 Содержание практики

Учебная практика является первым этапом практической подготовки бакалавров сервиса. Учебная практика направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью.

1. Определение общих характеристик учреждения, организации, предприятия, фирмы сервиса транспортных средств (история создания и становления; материально-техническая база, краткий обзор предлагаемых услуг), включает в себя:

характеристику предприятия, его название, класс, форму собственности, организационную и управленческую структуру,

численность работающих, ассортимент предлагаемых услуг. Также обучающиеся знакомятся с перечнем нормативных документов, включающих правила оказания услуг автосервиса, модель обеспечения качества услуг.

Во время учебной практики студенты знакомятся с терминологией по сервису, получают представления о перспективе развития сферы автосервиса.

2. Ознакомление с организационно-управленческой деятельностью предприятий сервиса:

- организационно-правовой формой предприятия сервиса и его внутренней организационной структурой;

- содержанием Устава, учредительного договора и нормативными документами по функционированию организации;

- должностными инструкциями персонала, его функциями;

- функциями подразделений предприятия.

3. Ознакомление с технологиями автосервисной деятельности.

4. Ознакомление с деятельностью по продвижению услуг на предприятии автосервиса.

5. Ознакомление с основами производственно-технологической деятельности предприятия автосервиса.

6. Ознакомление с информационным обеспечением предприятия сервиса.

7. Обобщение материала и оформление отчета по практике.

Практика студентов проводится в рамках общей концепции подготовки бакалавра. Основная идея практики, которую должно обеспечить

ее содержание, заключается в формировании технологических умений. Виды деятельности студента в процессе прохождения практики предполагают формирование и развитие стратегического мышления, панорамного видения ситуации, умение руководить группой людей. Кроме того, она способствует процессу социализации личности будущего бакалавра, усвоению общественных норм, ценностей профессии, а также формированию персональной деловой культуры будущих магистров.

В процессе практики студенты участвуют во всех видах работы организации, в которой проходят практику.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики и индивидуальными заданиями;
- подчиняться действующим в организации правилам внутреннего трудового распорядка;
- изучить и строго соблюдать правила охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;
- участвовать в рационализаторской и изобретательской работе;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;
- представить своевременно руководителю практики дневник, письменный отчет о выполнении всех заданий и сдать зачет по практике.

С момента зачисления студентов в период практики в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, с которыми они должны быть ознакомлены в установленном в организации порядке.

Руководят практикой представители от университета и от предприятия - базы практики.

Руководитель от университета:

- до начала практики контролирует подготовленность базы практики;
- обеспечивает проведение всех организационных мероприятий перед отправлением студентов на практику: инструктаж о порядке прохождения практики, ознакомление с программой практики, сообщение о времени и месте сдачи зачета;
- контролирует обеспечение нормальных условий труда студентов;
- контролирует выполнение программы практики студентами;
- в контакте с руководителем от базы практики обеспечивает высокое качество прохождения практики и её соответствие программе;
- принимает зачет по практике;
- по окончании практики представляет заведующему кафедрой письменный отчет о проведении практики с замечаниями и предложениями по совершенствованию практики студентов.

Руководитель от базы практики:

- организует практику студентов в соответствии с программой;

- проводит инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего распорядка;
- знакомит студентов с организацией работ на рабочих местах;
- контролирует соблюдение студентами производственной дисциплины;
- помогает собрать необходимые сведения для отчета.

Учебная практика считается завершенной при условии выполнения магистром всех требований программы практики.

Студенты оцениваются по итогам всех видов наличия документации по практике.

Студент должен предоставить по итогам практики:

- 1) Индивидуальный план практиканта (приложение А);
- 2) Отчет по практике (приложение Б).

В процессе оформления документации студент должен обратить внимание на правильность оформления документов:

- индивидуальный план студента должен иметь отметку о выполнении запланированной работы;
- отчет по практике должен иметь описание проделанной работы; самооценку о прохождении практики; выводы и предложения по организации практики и подпись студента.

Все документы должны быть отпечатаны, оформлены в соответствии с правилами делопроизводства и представлены в отдельной папке с титульным листом (приложение В).

Сроки сдачи документации устанавливаются кафедрой на собрании по практике.

Оценка по практике приравнивается к оценкам по дисциплинам теоретического обучения и учитывается при проведении итогов промежуточной (сессионной) аттестации студентов.

Итоговая документация студентов остается на кафедре.

7. Профессионально-ориентированные и научно-исследовательские технологии, используемые на практике

Студенты, обучающиеся по профилю подготовки «Сервис транспортных средств» на практике используют технологии, которыми владеют специалисты любого предприятия, обеспечивающих предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений:

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
- готовностью к проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса;
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формирование клиентурных отношений;

- готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов;
- готовностью внедрять и использовать современные технологии в процессе профессиональной деятельности;
- разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;
- к планированию производственно - хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

8. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на практике

Рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов на практике (рекомендации по сбору материалов, их обработке и анализу, форме представления):

При сборе запланированной на практике информацией необходимо тщательно фиксировать все полученные данные. Для этого, не откладывая на последние дни практики, оформлять полученные данные в графическом и текстовом форматах. Каждый такой документ должен содержать входную информацию в виде: дата; вид данных; описание оборудования, на котором получены данные и т.п.

8.1. Методические рекомендации по подготовке отчета по результатам прохождения учебной практики

По окончании практики на основании материалов обучающиеся составляют общий отчет о работе, проведенной в период практики (6-8 страниц машинописного текста).

В отчете перечисляются различные виды работ, ежедневно проводимые обучающимися, выводы о проделанной работе и приобретенных на данном этапе практических навыков.

Отчет должен быть подписан практикантом на титульном листе и проставлена дата его исполнения (отчет не заверяется).

Структурными элементами отчёта по практике являются:

1. Титульный лист, в котором должно быть отражено название предприятия, где студент проходил практику.
2. Справка о прохождении учебной практики.
3. Характеристика от предприятия.
4. Содержание, где перечисляются разделы отчёта.
5. Введение.
6. Разделы и подразделы основной части, включающей непосредственно собранный материал по исследуемому предприятию.
7. Заключение.
8. Список использованных источников и литературы.

9. Приложения.

Во введении должно быть указано полное наименование предприятия, в котором обучающийся проходил учебную практику, приведена краткая историческая справка о нём (место расположения, год создания, основатели предприятия, основные этапы развития).

Следует отметить также архитектурные и технические решения здания предприятия (этажность, конструктивные особенности – отдельно стоящее, встроенное здание или комплекс зданий), особенности интерьера и дизайна.

В конце необходимо привести название структурного подразделения, в котором студент проходил учебную практику, её конкретные сроки, цели и задачи, отразить сервисное направление деятельности в РФ (крае, городе), актуальность выбора объекта исследования (предприятия сервиса), перечень основных разделов работы.

Объём раздела – 1,5 - 2 листа.

Основная часть: исходным материалом для её написания могут выступать организационно-распорядительная документация (Уставы, положения, инструкции и т.д.), планы работы организации и ее подразделений, годовые отчеты, материалы статистической и финансовой отчетности и другая документация, изученная студентом в ходе практики.

Материалы, используемые в качестве базы для обоснования и анализа, должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы, опираясь на них, можно было проанализировать положение дел, выявить резервы и наметить пути их использования, а также устранить выявленные недостатки. Следует избегать ненужных сведений, отбирая только те, которые могут быть использованы в работе. В разделах основной части необходимо отразить:

- сущность услуги, ее специфику и содержание;
- формы обслуживания;
- маркетинговую деятельность;
- элементы внутреннего маркетинга;
- эстетическая культура предприятия сервиса, дизайн помещения, внешний вид работников, эстетические ценности услуги;
- психологические аспекты сервиса (поэтапный анализ процесса обслуживания);
- этическая культура обслуживания, культура общения.

Основную часть целесообразно разделить на разделы.

В разделе 1. «Основные виды деятельности предприятия» необходимо указать организационно-правовую форму предприятия (ООО, ОАО, ЗАО) и его особенности с этой точки зрения; описать основные виды деятельности (предоставление основных и дополнительных услуг) и охарактеризовать партнёров предприятия; рассмотреть рекламную деятельность (проведение рекламных и выставочных мероприятий, наличие собственного сайта, производство рекламной продукции и т.п.).

Кроме того, следует проанализировать стандарты предприятия (если они имеются).

В разделе 2. «Характеристика структурного подразделения» необходимо рассмотреть организационно-управленческую структуру предприятия в целом и определить место в ней того структурного подразделения, в котором студент проходил практику. Следует перечислить должности сотрудников подразделения, проанализировать их функциональные обязанности и подробно ознакомиться с их должностными инструкциями.

В Заключении рекомендуется сделать общие выводы, увязав их с целями учебной практики. Объём раздела – 1-2 листа.

В заключении отчёта необходимо отразить:

- содержание работы, проделанной на практике;
- степень выполнения программы практики;
- выводы о том, в какой мере практика способствовала закреплению и углублению теоретических знаний, приобретению практических навыков;
- с какими видами сервисной деятельности познакомился обучающийся, какие трудности возникли у него при прохождении практики;
- недостатки и упущения прохождения учебной практики;
- предложения, направленные на улучшение организации в проведении практики.

В заключение должна быть включена авторская оценка вышеизложенного, рекомендации практического применения собранного материала (для кого, с какой целью).

Список использованной литературы. В этом разделе требуется перечислить источники, которыми пользовался обучающийся при написании отчёта по учебной практике (посещение, наблюдение, беседа, брошюры, литература, периодика), а так же документы законодательного и правового характера, уставы предприятий, где обучающиеся проходили практику, Государственные стандарты и Стандарты предприятий, учебники, справочники, журнальные и газетные статьи, Интернет, рекламные проспекты и др.

Приложения. Раздел «Приложения» (если он имеется) может содержать любой иллюстрационный материал (изображение внешнего вида и интерьера предприятия автосервиса, реклама, буклеты, визитки и т.п.), копии лицензий и договоров о сотрудничестве с партнёрами, стандарты обслуживания, анкеты, предлагаемые клиентам, а также другие материалы, необходимые по мнению автора работы.

Отчёт по практике – это исследовательская работа, поэтому стиль её изложения должен быть отредактирован и соответствовать определённым нормам.

Так, при изложении материала в тексте не допускаются сокращения слов, вопросительные и восклицательные предложения, а также газетные клише, рекламные слоганы и т.п.

Не рекомендуется использовать в тексте местоимения «я», «мною», словосочетание «в моей работе» и т.п. – лучше использовать нейтральные формы – «известно, что», «по мнению специалистов», «данная работа», «в настоящей работе» и т.д. В случае изложения собственной точки зрения рекомендуется использовать выражение «в результате исследования было выявлено, что ...» и другие подобные фразы.

При написании текста необходимо следить за орфографией, грамотным построением фраз, а также за правильной расстановкой знаков препинания.

Отчет должен быть подписан обучающимся и поставлена дата его исполнения на титульном листе.

9. Контрольные вопросы для проведения аттестации по итогам практики:

1. Назовите основные потребности и психологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности.
2. Какие существуют структуры обслуживания с учётом природных и социальных факторов?
3. Расскажите историю развития сервиса.
4. Какие существуют виды сервисной деятельности?
5. Принципы классификации услуг и их характеристики.
6. Методы психологии, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.
7. Как вы понимаете этику обслуживания?
8. Какие существуют виды информационного обслуживания?
9. Назовите устройства электронной обработки информации?
10. В чём заключается суть рыночной экономики и менеджмента?
11. Сущность системы маркетинга.
12. Перечислите основы планирования и организации предприятий сервиса.
13. Какова структура малого и среднего бизнеса?
14. Методы исследования рынка.
15. Организация прогнозирования спроса.
16. Назовите основы обеспечения безопасности жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях.

10 Формы аттестации по итогам практики

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков, полученных за время прохождения производственной практики, является дифференцированный зачет. Зачет проводится в виде собеседования по всему материалу, предусмотренному плану практики.

Необходимым и достаточным условием выставления оценки «отлично» является выполнение в полном объеме плана практики, а также наличие соответствующего качества характеристики с места практики.

Оценка «хорошо» выставляется при выполнении не всех, но основных запланированных на время практики работ. Объем выполненных работ не должен составлять менее 80% от запланированных.

Оценка «удовлетворительно» допускает наличие существенных недостатков при выполнении работ, предусмотренных планом практики, а также недостаточно качественно оформленный отчет по практике. Однако, при этом объем выполненных работ не должен составлять менее 60% от запланированных.

Во всех остальных случаях выставляется оценка «неудовлетворительно».

11 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

Основная литература:

1) Рябченко С.В., Шпак Ф.П. Система, технология и организация сервиса транспортных средств. - Изд. СПбГАСЭ, 2005 г.

2) Гладков Г.И., Петренко А.М. Технология оценки автотранспортного бизнеса. Учебное пособие, 2006 г.

3) Самойлович В.Г. Управление автосервисом. Учебное пособие для высших учебных заведений, 2012 г.

4) Головин С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования, изд. ИНФРА-2013 г.

5) Габинская, О.С. Маркетинговые коммуникации : учеб. пособие для студ. проф. вузов / О.С. Габинская, Н.В. Дмитриева. - М. : Академия, 2010. - 240 с.

Дополнительная литература:

1) Основы маркетинга : практикум / ред. Д.М. Дайитбегов, И.М. Синяева. - М. : Вузовский учебник, 2011. - 365 с.

2) Иванов, А.В. Профессиональный маркетинг / А.В. Иванов. - СПб.: ПИТЕР, 2011. - 496 с.

3) Глумаков, В.Н. Организационное поведение : учеб. пособие / В.Н. Глумаков. - 2-е изд. - М. : Вузовский учебник, 2011. - 352 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.aup.ru> Административно-Управленческий Портал - Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу
2. <http://www.consulting.ru> Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д.

3. <http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера.
4. <http://www.profy.ru> Публикации, статьи и методические материалы по теории организации и менеджменту
5. <http://www.ptpu.ru> Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту
6. <http://www.devbusiness.ru> Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций.
7. <http://www.emd.ru> Сайт компании «Евроменеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями.
8. <http://www.econline.h1.ru> – экономикс он-лайн. Сборник разнообразных ресурсов по экономике, менеджменту, теории организаций, в том числе электронные версии классических трудов.
9. <http://superidea.ru> Идеи (и суперидеи) в сфере бизнеса
10. <http://mc-ma.narod.ru/portal.htm> Портал «Русский менеджмент», на котором много конкретных примеров и иллюстраций из жизни современных российских организаций.

12 Материально-техническое обеспечение практики

Для проведения практики необходимо следующее материально-техническое оснащение:

- плакаты, макеты узлов и агрегатов автомашин;
- лабораторные установки режимов работы автомобилей;
- персональный компьютер со специальным программным обеспечением;
- лабораторная база кафедр «Теория механизмов и машин» и «Автомобили и автомобильное хозяйство».

Приложение А

Индивидуальный план студента по учебной практике

_____ (ФИО)

№	Содержание разделов работы; основные виды деятельности	Сроки выполнения	Отметка о выполнении

Подпись руководителя практики _____

Подпись студента _____

Приложение Б

Форма титульного листа отчета по практике подготовки бакалавра

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«**Псковский государственный университет**»

Кафедра (*Теория механизмов и машин*)

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ
«*УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА*»

Направление подготовки
100100.62 « Сервис »
(код и наименование направления подготовки)

Профиль подготовки
«Сервис транспортных средств»
(наименование профиля подготовки)

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Руководитель практики от кафедры

(подпись, дата)

Исполнитель
студент гр.

(подпись, дата)

Псков, 20__

Разработчик:

ФГБОУ ВПО «ПсковГУ»

доцент кафедры

«Теория механизмов и машин»

А.М. Иванов

Эксперты:

ФГБОУ ВПО «ПсковГУ»

заведующий кафедрой

«Автомобили и автомобильное хозяйство»

А.А. Енаев

ФГБОУ ВПО «Пско ГУ»

заведующий кафедрой

«Технология машиностроения»

С.И. Дмитриев