МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

АЗОВО-ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ

УТВЕРЖДАЮ
Директор

Бутенко Александр Федорович
Подписано цифровой подписью: Бутенко Александр Федорович
Дата: 2025.04.24 08:31:57 +03'00'

А.Ф. Бутенко
«24» апреля 2025 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код практики по учебному плану: УП.03.01

Наименование практики: Учебная практика по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Специальность: 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»

Квалификация выпускника: специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Уровень подготовки по ППССЗ: базовый

Срок освоения ППССЗ: 3 года 10 месяцев

Структурное подразделение: Донской технико-технологический колледж

Кафедра: Эксплуатация и технический сервис наземных транспортно-технологических средств
Форма обучения: очная

Трудоемкость: 2 недели (72 часа)

Зерноград, 2025

При разработке программы учебной практики в основу положены:

1. ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденный приказом Министерства просвещения и науки РФ от 2 июня 2024 г. №453.

2. Учебный план специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей, одобренный Ученым советом Азово-Черноморского инженерного института ФГБОУ ВО Донской ГАУ

Протокол № 8 от «19» февраля 2025 г.

Рабочая программа практики рассмотрена и рекомендована к использованию в учебном процессе на заседании кафедры «Эксплуатация и технический сервис наземных транспортно-технологических средств».

Протокол № 7 от «17» марта 2025г.

Зав. кафедрой
к.т.н., доцент В.А. Оберемок

Рабочая программа учебной практики рекомендована к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии по специальностям 23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта», 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей», 35.02.16 «Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования» от «28» марта 2025 г. Протокол № 7.

Председатель методической комиссии
преподаватель 1 категории
ДТТК Аванесян А.М.

Разработчик преподаватель I категории Аванесян А.М.

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	стр.
1.	Паспорт программы практики……..	4
2.	Структура и содержание практики…….	7
3.	Условия реализации практики…….	8
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной практики	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП 03.01 «Учебная практика по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

1.1. Область применения дисциплины

Программа практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

.

1.2. Место практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: относится к профессиональному модулю профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы.

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций.

Учебная практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебно-опытных хозяйствах, учебных полигонах, подразделениях образовательной организации либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля (далее - организация), и образовательной организацией.

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и (или) преподавателями дисциплин профессионального цикла.

1.3. Цели и задачи практики – требования к результатам освоения практики:

В результате прохождения практики студент должен освоить основной вид деятельности - Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и соответствующие ему профессиональные компетенции:

- ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.
- ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

Задачами учебной практики являются:

Овладение профессии техника автомобильного транспорта, которая требует глубокого и всестороннего понимания конструкции подвижного состава автомобильного транспорта, процессов, происходящих в механизмах, системах и приборах автомобиля при работе в реальных условиях эксплуатации, а также умения самостоятельно оценить новый механизм или систему, новый автомобиль в целом.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

Иметь практический опыт	выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту бытовой техники; диагностики и контроля технического состояния бытовой техники
Уметь	использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах. Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.
Знать	технику продаж товара (услуги), основы сервисной деятельности, основы организации процесса обслуживания потребителей, этику делового общения, правила и инструменты эффективной коммуникации, методику выявления потребностей человека (потребителя); стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

1.4. Продолжительность практики:
Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 72 часов.

1.5. Формы проведения учебной практики.

Форма проведение учебной практики – стационарная, лабораторная.

Учебная группа разбивается на малые подгруппы (звенья) по 4-5 человек.

К занятиям в лаборатории студенты приступают после получения инструктажа по технике безопасности.

Основным принципом организации и проведения практики является самостоятельная работа звена студентов, которое должно произвести разборку, сборку и регулировку узлов и агрегатов. Студент на лабораторных и практических занятиях выполняет индивидуальные задания по указанию преподавателя.

Перед учебной практикой студенты приобретают теоретические знания, самостоятельно прорабатывая рекомендованные учебные и методические пособия.

В начале каждого занятия по теме предстоящей работы каждого звена, преподаватель даёт необходимые пояснения, уделяя особое внимание особенностям конструкции и принципу действия того или иного механизма.

В лаборатории организуется четыре рабочих места, на которых студенты изучают, разбирают и собирают соответствующие механизмы, пользуясь представленной методической литературой.

Проверка усвоения студентами изучаемого материала производится путём устного опроса и проведением итогового контрольно - программированного контроля.

Кроме того, преподаватель в ходе занятий проверяет знания студентов путём опроса непосредственно на рабочих местах.

При сдаче зачёта студент представляет отчет оформленный согласно стандарту СТП 01-01.

В результате прохождения учебной практики студенты должны чётко представлять назначение всех элементов автомобиля, их работу; знать и уметь выполнить основные регулировки и техническое обслуживание механизмов, знать признаки основных неисправностей и способы их устранения.

1.6. Место и время проведения учебной практики.

Практика проводится в специально оборудованных учебных лабораториях института, кафедры «Эксплуатация и технический сервис наземных транспортно-технологических средств», оснащенных рабочими местами, состоящими из макетов узлов и агрегатов автомобиля, а так же диагностического и ремонтного оборудования.

Руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры «Эксплуатация

и технический сервис наземных транспортно-технологических средств» с участием лаборанта или мастера производственного обучения.

Рабочее место комплектуется необходимым инструментом, методическими пособиями и литературой.

Учебные группы разбиваются на звенья. Из числа студентов, руководителем учебной практики, назначается звеньевой, который помогает учебному мастеру в организации студентов на выполнение заданий по изучению, разборке, сборке и регулировке элементов машин, а также несет ответственность за полученный на звено инструмент.

Период прохождения практики – 2 недели.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость практики составляет 72 часов.

№ п/п	Виды деятельности на практике по разделам (этапам)	Трудоемкость (в часах)
	1. Подготовительный этап	
1.	Ознакомление с ПБ на рабочем месте	2
2.	Изучение материала и последовательности выполнения работы	2
3.	Подготовка отчета по практике	6
	2. Основной этап проведения практических занятий	
1.	Выполнение УМР при подготовке к продаже	6
2.	Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	6
3.	Выполнение слесарных работ на АТС	12
4.	Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	6
5.	Круговой осмотр АТС.	2
6.	Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	6
7.	Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	12
	Зачетное занятие	4
Всего часов		72

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению практики

Кабинет «Организации сервисного обслуживания», оснащенный в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Мастерская «Технического обслуживания автомобилей», оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П. ,приведенным в п. 6.1.2.1 основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательного учреждения имеет печатные, электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Специализированное оборудование:

- Разрезы натуральных дизельных и карбюраторных автотракторных двигателей: ЯМЗ-238, КамАЗ-740, Д-240, ЗИЛ-130, ЗМЗ-53, ВАЗ-2101, УЗАМ-412, ВАЗ-411, роторный двигатель.
- Двигатели внутреннего сгорания ВАЗ-2103, Д-240, ГАЗ-66, ЗМЗ-406.2;
- Макет шасси автомобиля ГАЗ, ЗИЛ;
- Разрезы ведущих мостов автомобилей КамАЗ, ГАЗ-53, ГАЗ-66, ВАЗ, Москвич;
- Стенды для испытания и регулировки форсунок;
- Стенды для испытания и регулировки топливных насосов высокого давления;

- Мотор-тестер М3-2;
- Стенды для испытания двигателей;
- Макет КПП автомобилей КамАЗ, ЗИЛ-130, Москвич, ВАЗ;
- Отдельные агрегаты автомобилей КамАЗ, ЗИЛ, ГАЗ;
- Разрезы и действующие макеты отдельных механизмов трансмиссии, шасси;
- Стенды для испытания элементов гидросистемы;
- Комплект оборудования и стенды для монтажных и регулировочных работ;
- Макет тормозной системы автомобиля;
- Макет рулевого управления автомобиля;
- Линия технического контроля ЛТК-10У;
- Стенд для проверки и регулировки управляемых колёс;
- Стенд для динамической балансировки колёс;
- Мультимедийное оборудование для проведения интерактивных занятий проектор VIEW SONIC 51-53, экран настенный.

Технические средства обучения: Microsoft Windows 7 Professional SP1(MBSA Open Value лицензия V1928651 до 28.06.2019, продление в рамках соглашения до 30.06.2024SP1); Microsoft Office 2010 Pro (MBSA Open Value лицензия V1928651 до 28.06.2019, продление в рамках соглашения до 30.06.2024); ZOOM (Свободно распространяемое ПО https://zoom.us/support/download); Аскон Компас 15 (КАД-14-0711 бессрочная сетевая лицензия); 7-Zip (Свободно распространяемое ПО https://www.7-zip.org/download.html).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий:

Основные источники:

№	Наименование	Авторы	Год и место издания	Используется при изучении разделов (модулей)	Семестр	Количество экземпляров	
						В библиотеке	На кафедре
1	Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО	Бачурин А.А., Спирин И.В., Ходош М.С., Самосина М.И.	4- е изд, испр. - Москва: Академия, 2021. – 288 с.	2 этап	6	-	-
2	Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие	Виноградов В.М.	Москва: Академия, 2021. – 432 с.	2 этап	6	1	-
3	Технологические процессы в сервисе: учебное пособие	А.А. Пузряков, А.Ф. Пузряков,	Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.с.	2 этап	6	https://e.lanbook.com/book/183693	-
4	Датчики автомобильных систем управления и диагностического обо-	Набоких В.А.	Москва, Форум: ИНФРА-М, 2021	2 этап	6	https://znanium.com/catalog/product/	-

	рудования: учебное пособие		г			1248675	
5	Конструкция автомобиля : учебное пособие	В. С. Волков.	Вологда : Инфра-Инженерия, 2019. – 200 с.	2 этап	6	https://e.lanbook.com/book/124706	-
6	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта»: учеб. пособие.	Стуканов В.А	М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 207 с.		6	https://znanium.com/catalog/document?id=415766	

Дополнительные источники:

№	Наименование	Авторы	Год и место издания	Используется при изучении разделов (модулей)	Семестр	Количество экземпляров	
						В библиотеке	На кафедре
1	Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта	Епифанов Л.И.	Москва: Инфра-М, 2014. – 352 с.	2 этап	6	1	-
2	Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика: учебное пособие для СПО	Смирнов Ю.А.	Санкт-Петербург: Лань, 2021. 324 с.	2 этап	6	https://e.lanbook.com/book/151214	-
3	Устройство автомобилей : учебное пособие	Е. Л. Савич, А. С. Гурский, Е. А. Лагун	Минск : РИПО, 2020. – 449 с.	2 этап	6	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497509	-

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Санкт-Петербург, 2010-2016. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/; (дата обращения: 09.12.2021). – Доступ по логину и паролю.
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс]. – Москва, 2001-2016. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/; (дата обращения: 09.12.2021). – Доступ по логину и паролю.
3. Издательский центр «Академия» [Электронный ресурс]: сайт. – Москва, 2016. – Режим доступа: http://www.academia-moscow.ru/; (дата обращения: 09.12.2021). – Доступ по логину и паролю.
4. Цифровые учебные материалы http://abc.vvsu.ru;
5. Электронно-библиотечная система Книга Фонд http://www.knigafund.ru;
6. Рубрикон: www.rubricon.com;
7. Научная электронная библиотека (НЭБ): www.elibrary.ru;
8. Информационно-аналитическое агентство «ИНТЕГРУМ»: aclient.integrum.ru;
9. Системы современного автомобиля http://systemsauto.ru/index.html

10. Устройство автомобиля http://ustroistvo-avtomobilya.ru/
11. Автожурнал http://fastmb.ru/, https://techautoport.ru/

Периодические издания:

Журналы: «Автомобильный транспорт», «За рулем», «Автомобиль и сервис», «Автоперевозчик», «Автомобильная промышленность».

Информационное обеспечение обучения требует наличия залов: библиотеки, читального зала с выходом в сеть Интернет.

3.3. Общие требования к организации практики

Учебная практика проходит в учебном заведении в специализированных лабораториях и мастерских.

Перед прохождением учебной практики студенты должны освоить следующие дисциплины: «Устройство автомобилей», «Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей», «Техническое обслуживание и ремонт автомобильных двигателей», «Техническое обслуживание и ремонт электрооборудования и электронных систем автомобилей», «Техническое обслуживание и ремонт шасси автомобилей», «Ремонт кузовов автомобилей», «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами», «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств».

Изучение программы учебной практики по каждому виду завершается аттестацией в форме зачёта, результаты которого оцениваются на основании выполнения студентами всех зачетных мероприятий по практике.

Кадровое обеспечение образовательного процесса:

Требование квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной практике**:**

- реализация дисциплины должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины;
- обязательный опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- стажировка в профильных организациях не реже одного раза в 3 года.

В исключительных случаях осуществляется проведение практики с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ), в том числе контроль за соблюдением сроков проведения практики, оказание методической помощи при выполнении индивидуальных заданий, оценивание результатов прохождения практики обучающимися и прием отчетов по практике.

Реализация программы практики с использованием ЭО и ДОТ осуществляется по усмотрению руководителей практики от Института и от профильной организации с учетом технических возможностей обучающихся с использованием программных средств, обеспечивающих применение элементов ЭО и ДОТ в Институте, путем синхронного и асинхронного взаимодействия, к которым могут относиться:

- электронная информационно-образовательная среда Института (ЭИОС);
- групповой чат в месседжерах WhatsApp, Viber, социальной сети ВКонтакте;
- онлайн видеоконференция в Zoom;
- демонстрация работ, обязательных для выполнения в процессе практики, в том числе с использованием видео-трансляции, обучающих фильмов, свободно распространяемых онлайн курсов, доступных баз данных, симуляторов, онлайн тренажеров, виртуальных лабораторий и т.д.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется преподавателем в процессе защиты отчета по практике.

Результаты практики (освоенные умения, усвоенные знания)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки результатов практики**
ПК 3.1. Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех тапах оказания услуги по техническом обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Уметь использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями, формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах, проводить прием – выдачу потребителям авто- транспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом- изготовителем.	Текущая форма контроля – выполнение работ производственной практики и экспертная оценка выполняемых работ (дневник, аттестационный лист, отчет) Промежуточная – зачет по учебной практике
ПК 3.2. Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Текущая форма контроля – выполнение работ производственной практики и экспертная оценка выполняемых работ (дневник, аттестационный лист, отчет) Промежуточная – зачет по учебной практике
ПК 3.3. Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процесс обработки рекламаций.	Знать стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Законодательство РФ в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.	Текущая форма контроля – выполнение работ производственной практики и экспертная оценка выполняемых работ (дневник, аттестационный лист, отчет) Промежуточная – зачет по учебной практике
Итоговый контроль:		**Зачет**

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Программа практики:

одобрена на 20__/20___ учебный год. Протокол № _____заседания кафедры
от «___» _____20__ г.
Ведущий преподаватель Бутков Р.И._____
Зав. кафедрой _____

Программа практики:

одобрена на 20__/20___ учебный год. Протокол № _____заседания кафедры
от «___» _____20__ г.
Ведущий преподаватель Бутков Р.И._____
Зав. кафедрой _____

Программа практики:

одобрена на 20__/20___ учебный год. Протокол № _____заседания кафедры
от «___» _____20__ г.
Ведущий преподаватель Бутков Р.И._____
Зав. кафедрой _____

Программа практики:

одобрена на 20__/20___ учебный год. Протокол № _____заседания кафедры
от «___» _____20__ г.
Ведущий преподаватель Бутков Р.И._____
Зав. кафедрой _____

Программа практики:

одобрена на 20__/20___ учебный год. Протокол № _____заседания кафедры
от «___» _____20__ г.
Ведущий преподаватель Бутков Р.И._____
Зав. кафедрой _____