

*Проект «Инженерные кадры Зауралья»*

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Курганский государственный университет»

Кафедра «Автомобильный транспорт и автосервис»

## **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

Методические указания и программа  
для студентов направления 190600.62

Курган 2014

Кафедра: «Автомобильный транспорт и автосервис»

Дисциплина: «Производственная практика»  
(направление 190600.62).

Составили: канд. техн. наук, доцент С.П. Жаров,  
канд. техн. наук, доцент О.Г. Вершинина.

Утверждены на заседании кафедры 26 июня 2014 г.

Рекомендованы методическим советом университета в рамках проекта «Инженерные кадры Зауралья» 20 декабря 2013 г.

## 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Целью производственной практики является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение практических навыков по ТО и ремонту автомобилей, а также сбор материалов для курсового и дипломного проектирования студентов.

Для успешного прохождения практики необходимо изучение следующих дисциплин:

- Производственный менеджмент;
- Маркетинг;
- Экономика отрасли;
- Гидравлические и пневматические системы транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (Т и ТТМО);
- Электротехника и электрооборудование Т и ТТМО;
- Конструкция и эксплуатационные свойства Т и ТТМО;
- Силовые агрегаты;
- Эксплуатационные материалы;
- Основы технологии производства и ремонта Т и ТТМО;
- Технологические процессы технического обслуживания и ремонта Т и ТТМО;
- Типаж и эксплуатация технологического оборудования;
- Основы работоспособности технических систем;
- Установка и обслуживание дополнительного оборудования;
- Техническая эксплуатация ходовой части автомобилей и систем, обеспечивающих безопасность движения;
- Техническая эксплуатация силовых агрегатов и трансмиссий.

Общая продолжительность практики – 6,66 недель (40 дней). Практика проводится в 6 семестре 4 недели (24 дня) и в 8 семестре 2,66 недели (16 дней).

Таблица 1.1 – Календарный план практики

Наименование раздела практики	Продолжительность раздела, неделя/час
1	2
6 семестр	
1 Общие сведения по предприятию	0,3 недели
2 Знакомство с рынком услуг автосервиса	0,5 недели
3 Технологический процесс оказания услуг автосервиса	1 неделя
4 Знакомство с конкурирующими предприятиями	0,5 недели
5 Составления конкурентного листа	0,2 недели
6 Индивидуальное задание	1 неделя
7 Оформление отчета и защита практики	0,5 недели

ИТОГО	4 недели/6 з.е/216 часов
В шестом семестре производственная практика по согласованию с руководителями предприятий проводится на рабочих местах, при наличии таких возможностей на предприятии	
8 семестр	
1 Общие сведения по предприятию	0,1 недели
2 Знакомство с рынком услуг автосервиса	0,2 недели
3 Технологический процесс оказания услуг автосервиса	0,3 недели
4 Знакомство с конкурирующими предприятиями	0,2 недели
5 Составления конкурентного листа	0,2 недели
6 Организация работы с клиентом	0,2 недели
7 Учет выполнения заказов на услуги	0,5 недели
8 Хранение автомобилей заказчиков	0,1 недели
9 Охрана труда и защита окружающей среды	0,2 недели
10 Индивидуальное задание	0,5 недели
11 Оформление отчета и защита практики	0,16 недели
ИТОГО	2,66 недели/4 з.е/ 144 часа
В восьмом семестре производственная практика направлена на сбор материалов для выполнения студентами выпускной квалификационной работы бакалавра	
Раздел «Общие сведения по предприятию» в отчетах по практике за 6 и 8 семестры могут дублироваться в том случае, если обе практики студент проходит на одном предприятии, все остальные разделы должны быть дополнены новыми сведениями	

За время практики студент обязан ознакомиться с деятельностью предприятия и собрать материалы согласно разделам программы. Материалы, собранные в ходе производственной практики, будут использованы при выполнении курсовых проектов и работ, а также при выполнении выпускной квалификационной работы.

## 2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

### 2.1 Основные сведения о предприятии автосервиса

В течение производственной практики студент должен собрать основные сведения о предприятии (приложение А):

а) наименование предприятия, место его расположения, назначение, основные показатели работы предприятия (число заездов в год, количество рабочих и вспомогательных постов, число рабочих дней в году, площадь участка предприятия);

б) виды оказываемых услуг и основные показатели по оказанию данных услуг (число заявок по видам услуг, объем работ и т.д.);

в) кадровый состав инженерно-технической службы, основных и производственных рабочих на предприятии;

г) структура управления предприятием;

д) методы организации производства при оказании различных услуг ТОиР автомобилей;

е) наличие магазина и краткий перечень запасных частей, материалов и сопутствующих товаров;

ж) методы работы с клиентами;

и) схема генплана предприятия с описанием расположения на нем основных объектов и их назначения;

к) схема планировки производственного корпуса (корпусов) предприятия с кратким описанием расположения зон, цехов, складов и их производственных связей;

л) прием и оформление заказов (образцы заполняемых документов).

Многие СТО оказывают не одну, а несколько услуг по ТОиР автомобилей, работы по оказанию данных услуг организованы на специализированных производственных участках предприятия, в отчете по практике должны быть отражены вопросы организации работ на этих участках:

а) организация работ на агрегатном и механическом участках предприятия (при наличии);

б) организация работ на шиномонтажном участке (при наличии);

в) организация работ на участке ремонта топливной аппаратуры (при наличии);

г) организация работ на участке ремонта и зарядки АКБ (при наличии);

д) организация работ на участке ремонта электрооборудования (при наличии);

е) организация работ на участке ремонта кузовов (при наличии);

ж) организация работ на участке окраски и противокоррозионной обработке кузовов (при наличии).

В отчете должны быть подробные характеристики всех производственных участков предприятия, с приведением планировочных решений, данные о составе и квалификации специалистов (приложение Б) и ведомостей технологического оборудования (приложение В).

В отчете по практике необходимо привести заполненные таблицы приложений и описание предприятий в соответствующих разделах.

В отчетах по практике необходимо описать все вспомогательные службы предприятия. К вспомогательным службам относятся отдел главного механика, компрессорное отделение, склад масел, склад запасных частей, склад материалов, трансформаторная, магазин и т.д. Необходимо дать характеристику каждого из этих участков или отделений, привести ведомости оборудования и количество рабочих.

Студент должен дать характеристики зон хранения автомобилей, поступающих в ремонт, автомобилей после ремонта, собственных автомобилей предприятия и автомобилей работников предприятия. При необходимости привести планировочные решения зон хранения автомобилей предприятия и зон хранения автомобилей заказчиков.

### **2.1.1 Охрана труда и защита окружающей среды**

В отчете по практике студент должен отразить организационную структуру службы охраны труда на предприятии, привести статистику несчастных случаев на производстве, их анализ, результаты расследования причин и принятые меры для предотвращения их возникновения, анализ актов проверок предприятия во вопросам охраны труда и пожарной безопасности, составленных государственными контролирующими органами.

В период практики студент должен ознакомиться с вопросами организации метрологического контроля за техническим оборудованием предприятия (наличие ответственного по метрологии, графика проверок, его соблюдение, анализ актов проверок предприятия Государственными инспекторами ЦСМ).

В отчете должна быть отражена работа, направленная на защиту окружающей среды на предприятии:

- существующая схема очистки технологических сточных вод при механизированной мойке автомобиля;
- утилизация отходов при ремонте аккумуляторных батарей и защита канализации;
- состояние гигиенических параметров производственной среды (загазованность, уровень шума, вибрации) в зонах ТО и ТР и закрытой стоянки;
- организация контроля за токсичностью отработанных газов автомобилей;
- санитарно-защитная зона (расположение производственных зданий и сооружений по отношению к населенному пункту и ее озеленение).

При прохождении практики должна быть рассмотрена принятая на предприятии система оплаты труда для инженерно-технических работников, автомехаников, слесарей по ремонту, вспомогательных рабочих и других работников.

### **2.1.2 Вопросы публичных отношений предприятия**

В данном подразделе отчета по практике студент должен описать виды рекламы, используемой на предприятии для привлечения клиентов, охарактеризовать каналы снабжения запасными частями и материалами и используемые приемы по созданию и поддержанию имиджа предприятия.

Представить материалы о сотрудничестве предприятия со страховыми компаниями, банками, органами местного самоуправления и т.д.

## 2.2 Оценка потребностей автовладельцев

В ходе прохождения производственной практики студенты должны познакомиться с потребностями автовладельцев, которые формируют спрос на услуги по ТОиР автомобилей. При этом основное внимание уделяется услугам по ТО и ремонту автомобилей, указанным в индивидуальном задании студента и предполагаемыми к разработке в курсовом и дипломном проектировании.

Для более глубокого изучения потребностей автовладельцев необходимо проводить опросы владельцев автомобилей и работников СТОА, а также пользоваться данными интернета.

## 2.3 Технологический процесс ТО

При прохождении производственной практики студент должен подробно ознакомиться с перечнем и составом оказываемых предприятием услуг:

- с работами, которые выполняются при приемке и выдаче автомобиля, мойке, предпродажной подготовке и с применяемым при этом оборудованием;
- составом работ (операций), выполняемых при диагностировании автомобилей, организацией диагностирования на предприятии, методами и средствами диагностирования, применяемыми на предприятии;
- технологиями смазочных работ с изучением карт смазки, ассортимента применяемых материалов и используемым для этого оборудованием;
- технологиями выполнения операций на рабочих постах ТОиР.

Особое внимание в данном разделе необходимо уделить тем услугам и работам, которые студент будет разрабатывать в курсовом и дипломном проектировании, это должно быть отражено в индивидуальном задании студента.

По индивидуальным заданиям руководителя проекта для услуг, которые предполагается разрабатывать в дальнейшем, необходимо составить подробную карту оказываемых услуг, их количества и объема работ (таблица 2.1).

Для выполнения курсового и дипломного проектирования необходимо провести хронометраж по работам ТОиР автомобилей, определенных руководителем в индивидуальном задании. Данные проведенных наблюдений можно оформлять в виде таблицы 2.2.

Таблица 2.1 – Сводка выполнения заказов на услуги за июнь 2014 года

Дата	Марка автомобиля	Количество видов работ в заказе и время выполнения				Расход запасных частей (наименование)
		1	2	3	4 и более	

Таблица 2.2 – Данные хронометража при выполнении работ по ТО и ремонту автомобилей

Дата	Марка автомобиля	Количество проведенных работ и их трудоемкость			
		1	2	3	4

В период производственной практики необходимо проконтролировать интенсивность заявок на ТОиР по услугам, назначенным в индивидуальном задании. Эти данные могут использоваться для выполнения курсового проекта, так как отказ автомобиля, а следовательно обращение на СТОА, является случайной величиной. Данные можно представить в виде таблиц 2.3 или 2.4.

Таблица 2.3 составляется для услуг, трудоемкость которых небольшая, при высокой трудоемкости выполняемых работ, данные лучше оформлять в виде таблицы 2.4. По результатам проведенных работ студент должен составить технологическую карту на работы, выданные по индивидуальному заданию (приложение Г).

Таблица 2.3 – Режим загрузки постов участка шиномонтажа

Дата	Пост	Время начала и окончания обслуживания							
		1 заявка		2 заявка		3 заявка		4 заявка	
		нач	кон	нач	кон	нач	кон	нач	кон
	1								
	2								
	3								
	.....								

Таблица 2.4 – Режим загрузки постов участка кузовного ремонта

Пост	Марка автомобиля	Наименование услуги	Дата и время начала обслуживания	Дата и время конца обслуживания автомобиля
1				
2				
3				

## 2.4 Учетно-аналитические документы, используемые на предприятии

В отчете по производственной практике необходимо привести образцы учетно-аналитических документов, используемых на предприятии. Необходимо провести анализ данных документов:

- заявки на ремонт и обслуживание;
- бланки предварительных заказов на предприятии;
- документы регистрации заказов;
- сводки выполнения заказов за неделю, месяц;
- отчет о сервисных работах;
- карты выполнения работ.

## 3 Анализ структуры автомобильного парка города и области в зависимости от индивидуального задания

Анализ структуры автомобильного парка города проводится в соответствии с индивидуальным заданием студента. Анализ может проводиться по всем видам автомобилей и автобусов, по маркам легковых автомобилей, по типу двигателя, трансмиссии, виду используемого топлива и т.п. При необходимости необходимо провести анализ повреждений кузова при дорожно-транспортных происшествиях, например, при рассмотрении услуг по ремонту и покраске кузовов. В таблице 3.1 приведена примерная структура ДТП в городе и области. По заданию руководителя практики в отчете могут быть представлены и другие материалы, необходимые для выполнения последующих курсовых проектов и курсовых работ.

Таблица 3.1 – Распределение количества ДТП по видам

Вид ДТП	Область		Город Курган	
	%	Кол-во	%	Кол-во
1	2	3	4	5
Наезд на пешехода	40,5	542	60,7	286
Столкновение	25,8	346	17,9	84
Опрокидывание	18,2	244	1,8	8
Наезд на стоящее ТС	2,4	32	9,3	44
Наезд на препятствие	7,6	102	8,1	38
Прочие происшествия	5,5	74	2,2	11
всего	100	1320	100	471

## 4 Анализ конкурентов на рынке услуг

Конкурентоспособность услуги – комплексная характеристика её возможности и вероятности быть проданной на конкурентном рынке, при наличии на рынке аналогичных услуг. На рынке товаров и услуг автосервиса всегда рабо-

тают несколько СТО, оказывающих данные услуги, или ряд магазинов, предлагающих одинаковые товары автосервиса, например, запасные части. Эти магазины и СТО являются конкурирующими предприятиями.

В период производственной практики необходимо определить, какие СТО оказывают услуги и выполняют работы по ТОиР автомобилей, изучение которых студент должен провести на практике. Для данных услуг и предприятий необходимо выбрать параметры конкурентоспособности и привести собранные материалы в отчете.

К факторам конкурентоспособности можно отнести качество услуги, стоимость услуги, экологическую чистоту проведения работ, обслуживание потребителя, время проведения работ и так далее. Комплекс услуг и товаров одного и того же потребительского назначения, но с разными потребительскими и технологическими параметрами, например, стоимостью, качеством, используемым оборудованием и материалами, образуют параметрический ряд конкурирующих услуг и товаров автосервиса.

В отчете необходимо привести список предприятий конкурентов с указанием их мощности и видов выполняемых работ и оказываемых услуг (таблица 4.1).

Таблица 4.1 – Список предприятий оказывающих данный вид услуг

Предприятие	Адрес	Оказываемые услуги	Количество постов	Количество рабочих

Необходимо провести анализ цен на выполняемые работы (таблица 4.2). Если при выполнении работ используются эксплуатационные или ремонтные материалы (масла, эмали и т.п.) или эти работы связаны с заменой запасных частей, в отчете необходимо провести анализ цен на данные материалы и запасные части в различных магазинах и на СТО города (таблица 4.3).

Таблица 4.2 – Конкурентный лист по ценам на услуги

Выполняемые работы	СТО	Конкурент А	Конкурент Б	Конкурент В
Замена масел				
Балансировка колес				
Развал и схождение				
Замена тормозных колодок				
Ремонт камер				
Регулировка клапанов				
Зарядка АКБ				

Таблица 4.3 – Конкурентный лист по ценам на запасные части

Запасные части	Пред- приятие	Магазин А	Магазин Б	Магазин В
Генератор				
Распределительный вал				
Водяной насос				
Амортизатор				
Стартер				

Для предприятий-конкурентов должны быть представлены места их расположения с нанесением мест концентрации автомобилей (гаражные кооперативы, стоянки, центральные автомагистрали и т.п.). Для примера в методических указаниях представлены три СТО, оказывающих услуги по ремонту шин и камер, таблица 4.4.

Таблица 4.4 – Показатели конкурентоспособности СТО

Наименование параметра	Конкурент		
	СТО № 1	СТО № 2	СТО № 3
1	2	3	4
1 Диапазон рыночной цены (руб.):			
1.1 Стоимость работ по замене шин (руб.)			
1.2 Стоимость шин (диапазон) (руб.)			
1.3 Стоимость ремонта камер (руб.)			
2 Уровень качества выполняемых работ*			
2.1 Наличие гарантии			
2.2 Уровень квалификации рабочих			
2.3 Уровень сложности применяемого оборудования			
2.4 Уровень технологии выполнения работ			
3 Время затраченное клиентом при замене шин, ч			
3.1 Трудоемкость проведения работ			
3.2 Время ожидания очереди			
4 Уровень сервиса обслуживания клиента			
4.1 Наличие комнаты клиентов			
4.2 Удобство подъезда к СТО			
4.3 Внешнее оформление СТО и внешний вид работников			

Данные в таблицах 4.2, 4.3, 4.4 приведены для примера, поэтому выбор показателей для каждого вида услуг необходимо проводить индивидуально, при необходимости используя консультации преподавателей кафедр.

В период практики студент должен составить объективное мнение о конкурентоспособности предприятия на рынке услуг автосервиса.

Для выполнения курсового и дипломного проекта необходимо собрать данные по стоимости основного технологического оборудования, оргостнастке, стоимости аренды производственных, торговых и офисных площадей, стоимости электроэнергии, системе оплаты труда на предприятиях автосервиса, а также другие материалы, определенные индивидуальным заданием студенту.

Содержание всех разделов отчета по производственной практике формируется с учетом индивидуального задания, таблицы, приведенные в методических указаниях можно рассматривать только в качестве примеров. Данные этих разделов необходимо согласовывать с руководителями, так как они будут использованы при выполнении курсового и дипломного проекта.

При прохождении практики на узкоспециализированном предприятии автосервиса (АЗС, диагностический центр и т.п.) необходимо оговорить содержание и объем отдельных разделов отчета с руководителем проекта и с руководителем практики.

По итогам производственной практики студент должен ответить на контрольные вопросы (приложение Д) и оценить качество технического сервиса на СТО (приложение Е).

### **Оформление отчета**

Отчет по практике является основным документом, свидетельствующим об успешном ее выполнении студентом.

В отчет включается:

- содержание;
- введение;
- описание материалов, собранных во время практики, в соответствии с перечисленными разделами и вопросами в них;
- заключение;
- список литературы;
- приложения (формы учетных документов, технологические карты и т.д.)

Отчет должен быть оформлен в соответствии с Руководящими материалами Курганского государственного университета. Проекты (работы) дипломные и курсовые. Правила оформления.

Отчет по производственной практике должен быть подписан руководителем практики от предприятия, подпись которого должна быть заверена печатью. Кроме этого отчет подписывается руководителем курсового проекта и руководителем практики от университета.

Заполняется также дневник практики, студент должен заполнить все разделы дневника и в нем должна быть характеристика на студента в период про-

изводственной практики руководителя от предприятия, заверенная подписью и печатью.

Объем отчета – 40...50 страниц рукописного или машинописного текста.

## **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:**

### **Основная:**

- 1** Рыбин, Н. Н. Предприятия автосервиса. Производственно-техническая база [Текст] : учебное пособие / Н. Н. Рыбин.– Курган : Изд-во Курганского гос. ун-та, 2006. – 147 с.
- 2** Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей : учебник / под ред. В. С. Шуплякова. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. – 480 с.
- 3** Волгин, В. В. Автосервис. Структура и персонал [Текст] : практическое пособие / В. В. Волгин. – М. : ИТК, «Дашков и К», 2008. – 617 с.
- 4** Волгин, В. В. Автосервис. Производство и менеджмент [Текст] : практическое пособие / В. В. Волгин. – М. : ИТК «Дашков и К», 2007. – 520 с.
- 5** Марков, О. Д. Автосервис: Рынок, автомобиль, клиент [Текст] / О. Д. Марков: – М. Транспорт, 1999. – 270 с.

### **Дополнительная:**

- 1** Управление автосервисом : учебное пособие для вузов / под ред. Л. Б. Миротина. – М. : Экзамен, 2004. – 320 с.
- 2** Волгин, В. В. Автосервис. Создание и сертификация [Текст] : практическое пособие / В. В. Волгин. – М. : ИТК, «Дашков и К», 2004. – 706 с.
- 3** Техническая эксплуатация автомобилей / под ред. Е. С. Кузнецова. – М. : Транспорт, 199. – 416 с.
- 4** Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина.– М. : ИТК «Дашков и К», 2008.– 464 с.
- 5** Организация технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам / Г. Ф. Фастовцев [и др.]. – М. : Транспорт, 1985. – 232 с.
- 6** Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам / Минавтопром СССР. – М. : НАМИ, 1987. – 60 с.
- 7** Синельников, А. Ф. Кузова легковых автомобилей: Обслуживание и ремонт [Текст] / А. Ф. Синельников. – М. : Транспорт, 1997. – 276 с.
- 8** Журналы «Автомобильный быт и сервис».

### **Методическая**

- 9** Шабуров, В. Н. Методические указания к оформлению текстовой части курсовых и дипломных проектов для студентов направления (специальностей) 190600 (190601, 190603) [Текст] / В. Н. Шабуров. – Курган : Изд-во Курганского гос. ун-та, 2007. –32 с.

**10** Жаров, С. П. Основы маркетинга в автосервисе [Текст] : методические указания к лабораторным занятиям по теме «Конкурентоспособность предприятий автосервиса» / С. П. Жаров. – Курган : Изд-во Курганского гос. ун-та, 2004. – 16 с.

**11** Васильев, В. И. Лицензирование и сертификация на транспорте. [Текст] : методические указания к выполнению курсовой работы для студентов специальности 150200 / В. И. Васильев, Я. А. Борщенко. – Курган. : Изд-во Курганского гос. ун-та, 2002. – 64 с.

## Приложение А

### ПРЕДПРИЯТИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА

(полное наименование предприятия)  
находящегося на территории \_\_\_\_\_ района \_\_\_\_\_ города:

#### **Общие сведения:**

- 1 Адрес: а) юридический \_\_\_\_\_ б) фактический \_\_\_\_\_
- 2 Организационно-правовая форма \_\_\_\_\_
- 3 Руководитель: Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_
- 4 Количество персонала: а) ИТР \_\_\_\_\_ б) производственного \_\_\_\_\_  
г) аттестованных \_\_\_\_\_
- 5 Период (опыт) работы на рынке автосервисных услуг, лет \_\_\_\_\_
- 6 Режим работы предприятия \_\_\_\_\_
- 7 Оценка качества технического сервиса на предприятии (приложение Б)

#### **Производственные сведения:**

- 1 Коды и наименование оказываемых услуг \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 2 Количество рабочих постов \_\_\_\_\_
- 3 Марки обслуживаемых автомобилей \_\_\_\_\_
- 4 Годовая программа работ: автомобилей \_\_\_\_\_, нормо-ч. \_\_\_\_\_
- 5 Стоимость нормо-часа по маркам автомобилей \_\_\_\_\_
- 6 Основное технологическое и контрольно-диагностическое оборудование (приложение В) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7 Дополнительные услуги (кафе, автосалон, магазин запчастей, эвакуатор, автомойка, АЗС, страхование, оценка, регистрация АМТС в ГИБДД и т.д.) \_\_\_\_\_

***Привоупанавливаюице и разрешительные документаы:***

1 Сертификаты соответствия на оказываемые услуги, в том числе и на добровольной основе \_\_\_\_\_

2 Наличие нормативно-технической документации на оказываемые услуги \_\_\_\_\_

3 Наличие санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным нормам и правилам № \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

4 Наличие документации по пожарной безопасности \_\_\_\_\_

5 Наличие документации по охране труда и технике безопасности \_\_\_\_\_

6 Договора на тепловодоснабжение и обеспечение электроэнергией

1) \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

7 Наличие документов на вывоз и утилизацию технических масел и жидкостей, резины, аккумуляторов, твердых бытовых отходов, металлолома, и снега \_\_\_\_\_

8 Наличие всесезонных водоочистных сооружений промышленных и ливневых стоков \_\_\_\_\_

9 Наличие разрешительной документации: 1) на выброс загрязняющих веществ в атмосферу \_\_\_\_\_

2) на размещение отходов производства и потребления \_\_\_\_\_

3) на сброс сточных вод \_\_\_\_\_

**Приложение Б**  
**Таблица Б1 – Данные о составе и квалификации специалистов**  
**Наименование предприятия** \_\_\_\_\_ **по состоянию на** " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Ф.И.О. предпринимателя**

№	Фамилия И.О. (полностью)	Должность	Образование. Наименование учебного заведения. Год окончания, се- рия и № диплома	Специаль- ность, разряд, класс	Стаж ра- боты по специ- альности

**Приложение В**

Таблица В1 – Перечень основного технологического и контрольно-диагностического оборудования на предприятии

<b>Основное технологическое оборудование</b>					
<b>Наименование</b>	<b>Производитель</b>	<b>Год выпуска</b>	<b>Количество</b>	<b>Примечания</b>	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
<b>Основное контрольно-диагностическое оборудование</b>					
<b>Наименование</b>	<b>Производитель</b>	<b>Год выпуска</b>	<b>Количество</b>	<b>Примечания</b>	
1					
2					
3					
4					
5					
6					

## Приложение Г

Таблица Г 1 – Технологическая карта. Первый лист

Форма 2

Инв. № дубл.	Подпись и дата	Взам. ин. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата						
	КГУ									
№ цеха	№ уч.	№ рмес	№ опер	Операционная карта ТО и ТР						
Материалы	Наименование материала	Код	Код. ед. вел.	Ед. норм	Норма расх.	Производств. рабочие	Кол-во	Разряд	Норма времени	
№	Наименование операции	Операционный эскиз				Оборудование, инструмент и материалы	ТУ и указания	Трудоёмкость, чел/ч		
ГОСТ 3.1407 – 74		Изм.	Лист	№ док.	Подпись	Дата	Зав. каф.			
							Студ.			Лист
							Руков.			



## Приложение Д

Таблица Д1 – КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ для оценки качества технического сервиса на предприятии при проведении комплексного обследования

ТРЕБОВАНИЕ	ВОПРОСЫ	ОТВЕТЫ
<p><b>1</b> Укомплектованность нормативно-технической и технологической документацией</p>	<p><b>1 Требования к технологии производства работ на предприятии</b></p> <p>1 Имеется ли на предприятии подразделение (должностное лицо), отвечающее за комплектование предприятия НТД и ТД (положение о подразделении, штатное расписание предприятия)?</p> <p>2 Как распределена ответственность за обеспечение НТД и ТД (должностные инструкции)?</p> <p>3 Где хранится НТД на предприятии?</p> <p>4 Доступность НТД и ТД (инструкция об обращении НТД и ТД)?</p> <p><b>2</b> Наличие процедуры приема-передачи АМТС на предприятии и выдачи клиенту</p> <p>1 Каким образом на предприятии производится приемка АМТС (выдача клиенту)?</p> <p>2 В каких документах установлен порядок приемки АМТС и выдачи клиенту (методологическая инструкция)?</p> <p>3 Кто несёт ответственность за приёмку АМТС и выдачу клиенту (должностные инструкции и т.д.)?</p> <p>4 Каким образом документируется приёмка АМТС и выдача клиенту?</p>	
<p><b>3</b> Наличие технологической планировки</p>	<p>1 Имеется ли проект предприятия с технологической планировкой производственных помещений?</p> <p>2 Кто является разработчиком инженерного проекта и технологической планировки предприятия?</p>	

<p>4 Наличие водоочистных сооружений, оборотного водоснабжения на посту мойки автомобилей</p>	<p>1 Осуществляется ли на предприятии мойка транспортных средств?</p> <p>2 Имеются ли на посту мойки очистные сооружения (система оборотного водоснабжения) ?</p> <p>3 Имеется ли сертификат соответствия на очистное оборудование (сооружения) и мощные средства?</p> <p>4 Кто на предприятии является ответственным за обеспечение работоспособности установленных очистных систем?</p>	
<p><b>2 Требования к технологическому и контрольно-диагностическому оборудованию, оснастке и инструменту</b></p>		
<p>1 Соответствие технологического и контрольно-диагностического оборудования и инструмента нормативно-технической и технологической документации</p>	<p>1 Как на предприятии осуществляется идентификация технологических процессов и применяемое в них оборудование; как регистрируются данные по персоналу, занятому в этих процессах (технические условия, технологические карты и т.д.)?</p> <p>2 Кто несёт ответственность за обеспечение технологическим и контрольно-диагностическим оборудованием, инструментом (должностные инструкции, матрица ответственности и т.д.)?</p> <p>3 Ведется ли на предприятии реестр технологического и контрольно-диагностического оборудования и инструмента?</p> <p>4 Закреплено ли соответствующее технологическое и контрольно-диагностическое оборудование, инструменты за материально-ответственными лицами (документация)?</p>	
<p>2 Наличие системы технического обслуживания и ремонта технологического оборудования</p>	<p>1 Каким образом на предприятии проводится регламентное ТО и ремонт технологического оборудования?</p> <p>2 Кто является ответственным за своевременное проведение технического обслуживания и ремонта технологического оборудования (должностная инструкция)?</p>	

Продолжение таблицы Д1

	<p>3 Имеется ли на предприятии график проведения технического обслуживания и ремонта технологического оборудования?</p> <p>4 Как устанавливается статус технологического оборудования прошедшего ТОиР?</p>	
<p><b>3</b> Наличие системы поверки и аттестации контрольно-диагностического оборудования</p>	<p>1 Имеется ли на предприятии отдел метрологии или ответственное лицо (положение об отделе, штатное расписание)?</p> <p>2 Как распределена ответственность за своевременное проведение аттестации и поверки контрольно-диагностического оборудования?</p> <p>3 Имеется ли на предприятии график поверки и аттестации контрольно-диагностического оборудования?</p> <p>4 Как устанавливается статус контрольно-диагностического оборудования, прошедшего поверку и аттестацию?</p>	
<p><b>4</b> Наличие системы вентиляции и тепловых завесов в производственных помещениях</p>	<p>1 Имеются ли на предприятии системы принудительной вентиляции ремонтной зоны, отвода выхлопных газов и тепловых завес на воротах?</p> <p>2 Кто на предприятии является ответственным за работоспособность системы вентиляции производственных помещений?</p>	
<p><b>3 Требования к контролю качества оказываемых работ (услуг) и расходных материалов</b></p>		
<p><b>1</b> Наличие процедуры регистрации и анализа рекламаций, жалоб и предложений клиентов</p>	<p>1 Каким образом на предприятии осуществляется регистрация и анализ рекламаций?</p> <p>2 Кто является ответственным за регистрацию и анализ рекламаций?</p> <p>3 В каких документах установлены способы регистрации и анализа рекламаций (методологическая инструкция)?</p> <p>4 В каких документах регистрируются рекламации клиентов?</p>	

Продолжение таблицы Д1

<p><b>2</b> Наличие процедуры контроля качества оказываемых работ (услуг) и/или испытаний готовой продукции</p>	<p>1 Каким образом на предприятии осуществляется контроль и испытание готовой продукции? Какие виды контроля осуществляются на предприятии в отношении готовой продукции (услуг)?</p> <p>2 В каких документах отражены требования и порядок проведения контроля и испытаний (методологические инструкции)?</p> <p>3 Как распределена ответственность за осуществление контроля и проведение испытаний?</p> <p>4 Каким образом документируются результаты контроля?</p>	
<p><b>3</b> Проверка соответствия внешними независимыми организациями (наличие сертификатов соответствия)</p>	<p>1 Проводятся ли проверки соответствия предприятия внешними независимыми экспертными организациями? Требованиям каких стандартов осуществляется проверка соответствия внешними организациями?</p> <p>2 Какова периодичность данных проверок?</p> <p>3 Какими документами подтверждается соответствие предприятия предъявляемым требованиям?</p> <p>4 Кто является ответственным за проведение проверок соответствия предприятия внешними независимыми экспертными организациями?</p>	
<p><b>4</b> Наличие процедуры входного контроля запасных частей и расходных материалов</p>	<p>1 Как осуществляется проверка качества поставляемой продукции и работ, выполненных подрядчиком?</p> <p>2 В каких документах устанавливается порядок оценки качества для каждой из закупаемой продукции (услуг) (методологическая инструкция)?</p> <p>3 Кто является ответственным за осуществление контроля качества закупаемой продукции (услуг) (должностная инструкция)?</p> <p>4 В каких документах регистрируются результаты контроля и как устанавливается статус данного контроля?</p>	

<b>4 Требования к персоналу</b>	
<b>1</b> Наличие отдела кадров	1 Каким образом на предприятии осуществляется подбор кадров?
	2 Имеется ли на предприятии Положение об отделе кадров?
	3 Имеются ли на предприятии должностные инструкции, штатное расписание?
	4 Кто является ответственным за подбор персонала на предприятии?
<b>2</b> Наличие системы повышения квалификации	1 Имеется ли на предприятии Положение о повышении квалификации?
	2 Имеется ли на предприятии график индивидуальной подготовки (повышения квалификации) сотрудников?
	3 В каких учебных заведениях осуществляется подготовка (повышение квалификации) персонала?
	4 Кто на предприятии является ответственным за подготовку (повышение квалификации) сотрудников?
<b>3</b> Наличие внутренней системы подготовки кадров (ученик-мастер)	1 Имеется ли на предприятии Положение о преемственности кадров и внутренней аттестации персонала?
	2 Имеется ли на предприятии график подготовки учеников к аттестации?
	3 Заключены ли предприятием договора с учебными заведениями на проведение производственных практик?
	4 Функционирует ли на предприятии система поощрений и мотиваций для мастеров, участвующих в процессе внутренней подготовки специалистов?

<b>5 Требования к уровню качества обслуживания клиентов</b>	
1 Наличие бытовых условий для персонала предприятия и клиентов	<p>1 Имеется ли на предприятии стоянка для автомобилей клиентов?</p> <p>2 Имеются ли на предприятии условия для удовлетворения бытовых нужд персонала (душевые кабины, туалетные комнаты и т.д.)</p> <p>3 Имеется ли на предприятии зона оформления заказов, зал ожидания и туалетные комнаты для клиентов?</p>
2 Наличие стенда для клиента (прейскурант услуг, книга отзывов и предложений и др.)	<p>1 Имеется ли на предприятии информационный стенд для клиентов с указанием прейскуранта услуг, тарифов, книги отзывов и предложений и т.д.</p>
3 Внешний вид зданий и сооружений, состояние территории и производственных участков	<p>1 Каким образом на предприятии осуществляется поддержание зданий, сооружений, территорий и производственных участков в соответствующем виде и чистоте?</p> <p>2 Кто на предприятии является ответственным за поддержание зданий, сооружений, территорий и производственных участков в соответствующем виде и чистоте?</p>

## Приложение Е

Таблица Е1 – Оценка качества технического сервиса на предприятии

Требования	Соответствие требованиям				Количество баллов
	Хорошо (3 балла)	Скорее хорошо (2 балла)	Скорее плохо (1 балл)	Плохо (0 баллов)	
<b>Требования к технологии производства работ на предприятии</b>					
1 Укомплектованность нормативно-технической и технологической документацией					
2 Актуализация нормативно-технической и технологической документации					
3 Наличие процедуры приема-передачи АМТС на предприятии и выдачи клиенту					
4 Наличие технологической планировки					
5 Наличие водоочистных сооружений, оборотного водоснабжения на посту мойки автомобилей					
<b>Требования к технологическому и контрольно-диагностическому оборудованию, оснастке</b>					
1 Соответствие технологического и контрольно-диагностического оборудования и оснастки НТД и ТД					
2 Наличие системы технического обслуживания и ремонта технологического оборудования					
3 Наличие системы проверки и аттестации контрольно-диагностического оборудования					
4 Наличие системы вентиляции и тепловых занавесов в производственных помещениях					

<b>Требования к контролю качества оказываемых работ (услуг) и расходных материалов</b>					
1 Наличие процедуры регистрации и анализа рекламаций, жалоб и предложений клиентов					
2 Наличие процедуры контроля качества оказываемых работ (услуг) и/или испытаний готовой продукции					
3 Проверка соответствия внешними независимыми организациями (наличие сертификатов соответствия)					
4 Наличие процедуры входного контроля запасных частей и расходных материалов					
<b>Требования к персоналу</b>					
1 Наличие отдела кадров					
2 Наличие системы повышения квалификации персонала					
3 Наличие внутренней системы подготовки кадров (ученик-мастер)					
<b>Требования к уровню качества обслуживания клиентов</b>					
1 Наличие бытовых условий для персонала предприятия и клиентов					
2 Наличие стенда для клиента (прейскурант услуг, книга отзывов и предложений и др.)					
3 Внешний вид зданий и сооружений, состояние территории и производственных участков					
<i>Хорошо – полное соответствие предъявляемым требованиям (наличие элемента); Скорее хорошо – наличие несущественных несоответствий, устраняемых в кратчайший срок; Скорее плохо – наличие существенных несоответствий, определяющих качество выполняемых работ; Плохо – полное несоответствие предъявляемым требованиям</i>					<b>ИТОГО:</b>

**Приложение Ж**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Курганский государственный университет» (КГУ)

КАФЕДРА «АВТОМОБИЛЬНЫЙ ТРАНСПОРТ И АВТОСЕРВИС»

ОТЧЕТ

По производственной практике

Предприятие \_\_\_\_\_  
(название предприятия)

Студент группы **ТС-30714** \_\_\_\_\_ /Дениченко Д.С./

Направление подготовки: 190600.62 – «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Профиль подготовки: «Автомобильный сервис»

Руководитель от предприятия \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (Ф.И.О., печать)

Руководитель от университета \_\_\_\_\_ /Доцент, к.т.н. \_\_\_\_\_ /

Оценка \_\_\_\_\_

Комиссия \_\_\_\_\_ / Доцент, к.т.н. \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / Доцент, к.т.н. \_\_\_\_\_ /

Курган 2014

Жаров Сергей Петрович  
Вершинина Ольга Геннадьевна

## **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

Методические указания и программа  
для студентов направления  
190600.62

Редактор Е.А. Могутова

---

Подписано в печать 08.10.14	Формат 60x84 1/16	Бумага 65 г/м <sup>2</sup>
Печать цифровая	Усл. печ.л. 2,0	Уч. изд. л. 2,0
Заказ 252	Тираж 50	Не для продажи

---

РИЦ Курганского государственного университета.  
640000, г. Курган, ул. Советская, 63/4.  
Курганский государственный университет.