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 09:01:10 +03'00'

А.Ф. Бутенко

« 24 » апреля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Профессионального модуля ПМ 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

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 НТТС»

Форма обучения очная

Зерноград, 2025

При разработке рабочей программы профессионального модуля в основу положены:

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

2. Учебный план специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств (год начала подготовки – 2025), одобренный Ученым советом Азово-Черноморского инженерного института ФГБОУ ВО Донской ГАУ «19» февраля 2025 г. Протокол №6.

Рабочая программа профессионального модуля одобрена на заседании кафедры «Эксплуатация и технический сервис НТТС» «17» марта 2025 г. Протокол № 7

Заведующий кафедрой: Оберемок В.А.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и рекомендована к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии по специальностям 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей», 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств», 35.02.16 «Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования» «28» марта 2025 г. Протокол № 7.

Председатель преподаватель 1–й категории: Аванесян А.М.

Разработчики:

преподаватель 1–й категории: Аванесян А.М.

к.э.н., преподаватель первой категории Старченко И.В.

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля……	4
2.	Структура и содержание профессионального модуля……..	
3.	Условия реализации профессионального модуля……..	
4.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)…….	
5.	Приложение 1. Оценочные материалы (фонды оценочных средств)	
6.	Приложение 2. Методические материалы	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

название профессионального модуля

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

а) обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

– ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

– ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

– ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

– ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

– ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

– ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

б) профессиональными компетенциями:

– ПК 2.4. Осуществлять документооборот и учет движения запасных частей при осуществлении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;

– 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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь:**

– планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 09, ПК 2.4);

– использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 09, ПК 2.4);

– формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде,

продуктах и услугах (создание репутации) (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2);

– обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 06, ПК 3.1);

– проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2);

– производить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2);

– осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций (ОК 01, ПК 3.3);

– определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов (ОК 01, ОК 02, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3);

– пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов (ОК 01, ОК 04, ОК 09, ПК 2.4);

– подбирать и применять контрольно- измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 2.4).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать:**

– основы сервисной деятельности (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 2.4);

– основы организации процесса обслуживания потребителей, этикет делового общения (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 2.4, ПК 3.1);

– стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2);

– устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 2.4, ПК 3.1);

– методы планирования (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09, ПК 2.4, ПК 3.1);

– основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов (ОК 01, ОК 06, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2);

– основы делопроизводства, современные информационные технологии, инструкции по охране труда (ОК 09, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2);

– гарантийную политику организации-изготовителя (ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3).

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего 274 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 274 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 162 часа;

самостоятельной работы обучающегося 94 часа.

учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Коды профессиональных компетенций	**Наименования разделов профессионального модуля**	**Всего часов** *(макс. учебная нагрузка и практики)*	**Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)**							**Практика**		**Экзамен по модулю**
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			**Самостоятельная работа обучающегося**		**Консультации,** часов	**Промежуточная аттестация,** часов	**Учебная,** часов	**Производственная (по профилю специальности),** часов	
			Всего, часов	**в т. ч. лабораторные работы и практические занятия,** часов	**в т. ч., курсовая работа (проект),** часов	**Всего,** часов	**в т.ч., курсовая работа (проект),** часов					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 2.4.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.	**Раздел 1.** МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	**88**	**88**	28	–	**22**	–	**-**	**-**	**–**	**–**	**–**
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.	**Раздел 2.** МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	**72**	**72**	28	–	**4**	**-**	**-**	**12**	**–**	**–**	**–**
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 2.4.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.	**Учебная практика** УП.03.01 Учебная практика по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	**72**	**72**	**40**	–	**32**	–	–	–	**72**	–	–

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 2.4.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.	**Производственная практика** ПП.03.01 Производственная практика по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	**36**	**–**			**35,5**		–	**0,5**	–	**36**	
ВД 2: ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5	**Экзамен по модулю** ПМ.03.01(К)	**18**						**2**	**16**	**–**	**–**	**18**
	Всего:	**274**	**274**	96	**–**	**94**	**–**	**2**	**28,5**	**72**	**36**	**18**

3.2. Тематический план профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) *(если предусмотрены)*	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 03. «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»		274	
Раздел 1. МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		**88**	
5 семестр			
Тема 1.1. «Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)**»**	**Содержание**		ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	8	
	2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.		
	3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.		
	4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	6. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	Лабораторные работы	–	
	Практические занятия		
	1. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя	4	
	2. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя		
	3. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	4. Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя		
	5. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка лекций. Подготовка к практическим занятиям	4	
Тема 1.2. «Предпродажная подготовка АТС с пробегом**»**	**Содержание**		ОК 01 ОК 02 ОК 03
	1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	8	

	5.	Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом		ОК 04 ОК 06 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	Лабораторные работы		–	
	Практические занятия			
	1.	Подготовка к продаже АТС с пробегом	4	
	2.	Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта		
	3.	Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка лекций. Подготовка к практическим занятиям		2	
Тема 1.3. «Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт**»**	**Содержание**			ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	1.	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	8	
	2.	Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки		
	3.	Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта		
	4.	Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства		
	5.	Мониторинг рынка сервиса		
	6.	Согласование калькуляции услуг и материалов		
	7.	Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя		
	8.	Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС		
	9.	Оснащение поста приемки-выдачи АТС		
	Лабораторные работы		–	
	Практические занятия			
	1.	Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС	4	
	2.	Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС		
	3.	Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений		
	4.	Проведение кругового осмотра АТС при приемке		
	5.	Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля		
	6.	Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей		
	7.	Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка лекций. Подготовка к практическим занятиям.		2	
6 семестр				
Тема 1.4. «Выдача АТС клиенту**»**	**Содержание**			ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06
	1.	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта	6	
	2.	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления		
	Лабораторные работы		–	
	Практические занятия			

	1.	Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта	4	ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	2.	Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту		
	3.	Послесервисный опрос клиента		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка лекций. Подготовка к практическим занятиям		6	
Тема 1.5. «Законодательство в сфере сервиса АТС»	**Содержание**			ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	1.	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов	4	
	2.	Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС		
	Лабораторные работы		–	
	Практические занятия			
	1.	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС	4	
	2.	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС		
	3.	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС		
	4.	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка лекций. Подготовка к практическим занятиям		4	
Тема 1.6. «Работа с клиентами автосервиса**»**	**Содержание**		4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	1.	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС		
	2.	Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов		
	3.	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС		
	4.	Ведение базы потребителей АТС		
	5.	Подготовка к визиту клиента		
	6.	Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента		
	Лабораторные работы		–	
	Практические занятия			
	1.	Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год	8	
	2.	Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента		
	3.	Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений		
	4.	Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций		
	5.	Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка лекций. Подготовка к практическим занятиям		4	

Раздел 2. МДК 03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»			**72**	
6 семестр				
Тема 2.1. «Культура делового общения**»**	**Содержание учебного материала**			ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	1.	Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	8	
	2.	Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта		
	3.	Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта		
	4.	Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	5.	Техника продажи услуг на базе доверительных отношений		
	Лабораторные работы		-	
	Практические занятия			
	1.	Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС	8	
	2.	Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС		
	3.	Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт		
	4.	Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта		
	5.	Создание этического кодекса фирмы		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка лекций. Подготовка к практическим занятиям		2	
Тема 2.2. «Основы коммуникации с потребителями**»**	**Содержание**			ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	1.	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	10	
	2.	Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)		
	3.	Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта		
	4.	Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС		
	5.	Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта		
	6.	Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг		
	7.	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС		
	8.	Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов		
	Лабораторные работы		–	
	Практические занятия			
	1.	Составление предполагаемой базы потребителей АТС	10	

	2.	Создание карточки потребителя		
	3.	Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами		
	4.	Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС		
	5.	Составление з/н на основании предварительной калькуляции		
	6.	Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту		
	7.	Составление бланка обратной связи от потребителей АТС		
	8.	Составления бланка анкеты потребителя		
	9.	Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка лекций. Подготовка к практическим занятиям		–	
Тема 1.3. «Основы коммуникации с поставщиками**»**	**Содержание**			ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	1.	Каналы распределения товаров	10	
	2.	Идентификационный номер ТС (VIN)		
	3.	Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе		
	4.	Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей		
	5.	Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ		
	6.	Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг		
	7.	Договорные отношения с поставщиками		
	Лабораторные работы		–	
	Практические занятия			
	1.	Работа с каталогами запчастей поставщиков	10	
	2.	Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования		
	3.	Создание прайса на услуги автосервиса		
	4.	Формирование коммерческого предложения		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка лекций. Подготовка к практическим занятиям		2	

УП.03.01 Учебная практика по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов **Виды работ** 1. Выполнение УМР при подготовке к продаже **2.** Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС **3.** Выполнение слесарных работ на АТС **4.** Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. Круговой осмотр АТС **5.** Подбор запасных частей и материалов для ТО и ремонта АТС **6.** Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	**72**	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ОК 09 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
ПП.03.01 Производственная практика по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов **Виды работ** 1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем 2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации 3. Приведение АТС в товарный вид 4. Установка дополнительного оборудования 5. Удаление элементов консервации с АТС 6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт 8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт 9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом. 10. Подготовка и оформление отчета	**36**	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ОК 09 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
Промежуточная аттестация в форме экзамена по модулю	**18**	
Всего	**274**	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов, кабинет общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей, оснащенный в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская «Технического обслуживания и ремонта автомобилей», оснащенная в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Для реализации программы библиотечный фонд укомплектован печатными и (или) электронными изданиями. В качестве основной литературы используется не менее одного издания, представленного ниже.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

№ п\п	Наименование	Авторы	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Количество экземпляров	
					В библио-теке	На кафедре
1	2	3	4	5	7	8
1.	Ремонт автомобилей: учебник / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. - ISBN 978-5-406-14778-8. - URL: https://book.ru/book/958446	Виноградов В. М.	- Москва: КноРус, 2025. - 283с.	1,2	+	+
2.	Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учебник - ISBN 978-5-406-14555-5. - URL: https://book.ru/book/957493	И. А. Пехальский, А. Ю. Измайлов, А. С. Амиров, А. П. Пехальский	- Москва: КноРус, 2025. - 308с.	1,2	+	+
3.	Техническое обслуживание и ремонт автомобильных двигателей: учебник ISBN 978-5-406-12905-0. - URL: https://book.ru/book/95292	В. М. Виноградов, О. В. Храмцова.	- Москва: КноРус, 2024. - 264с.	1,2	+	+

4.	Автомобили: Устройство автотранспортных средств	Пузанков А.Г.	- Москва: Академия, 2021. - 560 с	1,2	+	+
5.	Маркетинговые коммуникации: учебник - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016384-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1127684	Григорян, Е. С.	- Москва: ИНФРА-М, 2021. - 294 с.	1,2	+	+
6.	Деловые коммуникации: учебное пособие - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-020321-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2169572	Кривокора, Е. И.	- Москва: ИНФРА-М, 2025. - 190 с	1,2	+	+
7.	Организация производства и управление предприятием: учебник - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015612-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2084138	Туровец, О.Г.	- Москва: ИНФРА-М, 2024. - 506 с.			

Дополнительные источники:

№ п\п	Наименование	Авторы	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Количество экземпляров	
					В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	7	8
1.	Двигатели автотракторной техники: учебник - ISBN 978-5-406-12755-1. - URL: https://book.ru/book/952432	М. Г. Шатров, И. В. Алексеев, А. Ю. Дунин [и др.]; под ред. М. Г. Шатрова	- Москва: КноРус, 2024. - 400 с.	1,2	+	+
2.	Этика деловых отношений: учебник - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-	В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Ту-	- Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. - 176 с.	1,2	+	+

	5-8199-0844-0. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1960946	мина				
3.	Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2183422	И.П. Кошевая, А.А. Канке	- Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025. - 304 с.	1,2	+	+
4.	Планирование, организация и управление деятельностью персонала структурного подразделения: учебное пособие - (Среднее профессиональное образование). - DOI 10.12737/2092351. - ISBN 978-5-16-019166-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2092351	Шитов В. Н.	- Москва: ИНФРА-М, 2025. - 484 с.	1,2	+	+

Интернет ресурсы, информационные справочные системы и базы данных:

https//biblioclub.ru – Университетская библиотека онлайн. Электронно-библиотечная система
https//e.lanbook.com – Издательство Лань. Электронно-библиотечная система
http://elibrary.ru – Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
www.consultant.ru – официальный сайт СПС «Консультант-плюс»
www.garant.ru – официальный сайт СПС «Гарант»
www.elibrary.ru – научная электронная библиотека (НЭБ).
www.gost.ru/ Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
www.rospotrebnadzor.ru/ Официальный сайт Федеральной службы по защите прав потребителей и благополучия человека.
www.stq.ru/ Официальный сайт РИА «Стандарты и качество». Журнал «Стандарты и качество».

Информационные технологии
Электронная информационная образовательная среда института обеспечивает доступ к учеб-

ным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик; формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы. Предусмотрена возможность взаимодействия студентов и преподавателей посредством технологий по пересылке и получению электронных сообщений.

Программное обеспечение учебного процесса
LibreOffice

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Для изучения дисциплин модуля необходимы знания и умения, формируемые предшествующими дисциплинами: «Техническая механика», «Управление процессом технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов», а также знания, умения и практический опыт, приобретаемые при изучении профессионального модуля: «Руководство выполнением работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» является освоение учебных дисциплин по данному и предыдущему модулю для получения первичных профессиональных навыков.

В исключительных случаях применяется электронное обучение и дистанционные образовательные технологии (ЭО и ДОТ), включая проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Реализация программы дисциплины с использованием ЭО и ДОТ осуществляется по усмотрению ведущего преподавателя 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;
- групповая голосовая конференция в мессенджерах (Яндекс.Мессенджер, VK Teams);
- групповой чат в мессенджерах Яндекс.Мессенджер, социальной сети ВКонтакте;
- онлайн видеоконференция в Яндекс.Телемост;
- видеозаписи лекций педагогических работников Института, размещённые на различных видеохостингах (например, на каналах преподавателей) и/или облачных хранилищах (например, Яндекс.Диск).

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, опыта деятельности в организациях, соответствующих профилю модуля «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» и специальности «23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство производственной практикой: наличие высшего профессионального образования, опыта деятельности в организациях, соответствующих профилю модуля «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» и специальности «23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	- правильное определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией; - демонстрация знаний в сопровождении потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - грамотное оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - правильное обеспечение выполнения договорных обязательств; - грамотное использование клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями; - правильный подход к формированию положительного впечатления о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации); - демонстрация знаний при проведении презентаций потребителям товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.	Устный/письменный опрос. Тестирование. Проверка правильности выполнения расчетных показателей. Сравнение результатов выполнения задания с эталоном. Экспертная оценка результатов выполнения практических кейс-заданий по установленным критериям. Экспертная оценка контрольных / проверочных работ по установленным критериям. Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике. Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно- практических конференциях. Экспертная оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации, в т.ч.
ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	- проведение сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов; - соблюдение последовательности действий при осуществлении предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов; - демонстрация знаний при консультировании потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя; - осуществление телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях	

ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	- выполнение проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы; - осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей; - обоснованное проведение формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов; - проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов.	иностранных языках. Экспертная оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной, производственной практике. Экспертная оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе. Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: – на практических занятиях; – при выполнении работ на различных этапах учебной, производственной практики; - при проведении защиты отчетов по учебной, производственной практик; – при проведении экзаменов по профессиональному модулю, в т.ч. в форме демонстрационного экзамена / профессионального экзамена по оценочным средствам организаций
ПК 2.4 Осуществлять документооборот и учет движения запасных частей при осуществлении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	- знание назначение и правил работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства; - знания и применение правил техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - знание технических и эксплуатационных характеристик автотранспортных средств и их компонентов	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выбор способов решения задач с элементами проектирования на основе опыта и знаний технологического или методического характера Планирование решения задач, коррекция деятельности с учетом промежуточных результатов	

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- определяет задачи для поиска информации и их необходимые источники и планирует процесс поиска; - структурирует и выделяет наиболее значимое в полученной информации; - оценивает практическую значимость результатов поиска и оформляет его результаты; - применяет средства информационных технологий, использует современное программное обеспечение и различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	партнеров и/или профессионального сообщества. Зачет по учебной и производственной практике. Зачет с оценкой по МДК 03.01, экзамен по МДК 03. 02. Квалификационный экзамен по ПМ.03
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применяет современную научную профессиональную терминологию; - определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- эффективно взаимодействует с преподавателями, обучающимися в ходе профессиональной деятельности.	
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	- грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляя толерантность в рабочем коллективе	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- понимает общий смысл четко произнесенных высказываний и текстов на профессиональные темы; - участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; пишет простые связные сообщения на интересующие профессиональные темы.	

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Рабочая программа профессионального модуля_____
_____
_____
одобрена на 20_____/20____учебный год.
Протокол №_____заседания кафедры от «____»_____20____г.
Ведущий преподаватель_____
Зав. Кафедрой_____

Рабочая программа профессионального модуля_____
_____
_____
одобрена на 20_____/20____учебный год.
Протокол №_____заседания кафедры от «____»_____20____г.
Ведущий преподаватель_____
Зав. Кафедрой_____

Рабочая программа профессионального модуля_____ _____
_____
_____
одобрена на 20_____/20____учебный год.
Протокол №_____заседания кафедры от «____»_____20____г.
Ведущий преподаватель_____
Зав. Кафедрой_____

Рабочая программа профессионального модуля_____ _____
_____
_____
одобрена на 20_____/20____учебный год.
Протокол №_____заседания кафедры от «____»_____20____г.
Ведущий преподаватель_____
Зав. Кафедрой_____

Рабочая программа профессионального модуля_____ _____
_____
_____
одобрена на 20_____/20____учебный год.
Протокол №_____заседания кафедры от «____»_____20____г.
Ведущий преподаватель_____
Зав. Кафедрой_____