АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ
ПП.03.01. Производственная практика по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

1.1. Область применения программы

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

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации) и профессиональной подготовке работников в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств.

1.2. Место практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Производственная практика проводится при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов». Производственная практика базируется на знаниях и умениях, полученных в ходе изучения дисциплин: МДК.03.01. «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами», МДК.03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств».

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

Целью производственной практики является формирование у обучающихся навыков и опыта в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств как одним из видов профессиональной деятельности.

Задачами производственной практики являются: практическое закрепление теоретических знаний организации сервисного обслуживания и работы с клиентами в части коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.

Прохождение производственной практики направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

а) общих (ОК):

– 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) профессиональных (ПК):

– 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 прохождения производственной практики 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 прохождения производственной практики 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).

Продолжительность практики - **36 часов.**