АННОТАЦИЯ 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.