ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 25A22C4F4BA9482AF0F9CC0289CD87D7
Владелец: Корабельников Сергей Кимович
Действителен: с 28.07.2025 до 21.10.2026

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол от 16 апреля 2025 г.
№ 5

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от 16 апреля 2025 г.
№ 822/178а

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие 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

Форма обучения	Заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗТ-55, 56
Курс	-	3
Семестр	-	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	-	46
- лекции, уроки, час.	-	28
- практические занятия, час.	-	10
- лабораторные занятия, час.	-	
- курсовой проект/работа, час.	-	
- промежуточная аттестация, час.	-	8
Консультации, час	-	14
Практика в т.ч. промежуточная аттестация:	-	
- учебная практика, час.	-	72
- производственная практика, час.	-	72
Самостоятельная работа, час.	-	344
Итого объём образовательной программы, час.	-	404
Форма промежуточной аттестации	-	Экзамен по профессиональному модулю

2025 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ № 453 от 02.07.2024 года.

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Приматовым Е.Л.,
Методистом СПб ГБПОУ «АТТ» Алексеенковой П.А.,
Мастером производственного обучения СПб ГБПОУ «АТТ» Тимошенко О.Б.

Рассмотрено и одобрено
на заседании цикловой комиссией № 10 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильной и тракторной техники» СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Немыкин Г.И.

Рассмотрено и одобрено
на заседании цикловой комиссией № 9 «Профессиональная подготовка и практика» СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Румянцев А.В.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Алексеенкова П.А.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено
на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. директора по УР

Согласовано
с работодателем
Акт №8 от 16 апреля 2025 г.

Содержание

1 Общая характеристика программы	4
1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы	4
1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы	7
1.3 Распределение практического опыта, умений и знаний по элементам профессионального модуля	8
2 Структура и содержание программы	20
2.1 Структура и объём программы	20
2.2 Распределение нагрузки по курсам и семестрам	21
2.3 Тематический план и содержание программы	24
3 Условия реализации программы	33
3.1 Материально-техническое обеспечение программы	33
3.2 Учебно-методическое обеспечение программы	33
4 Контроль и оценка результатов освоения программы	35
Приложение 1 Оценочные материалы по профессиональному модулю	45
Приложение 2 Оценочные материалы по междисциплинарному курсу МДК 03.01	
Приложение 3 Оценочные материалы по междисциплинарному курсу МДК 03.02	

1 Общая характеристика программы

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

Цели профессионального модуля: в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности:

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

Задачи профессионального модуля: в результате изучения обучающийся должен

Владеть навыками:

Н1 - Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.

Н2 - Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Н3 - Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Н4 - Обеспечения выполнения договорных обязательств.

Н5 - Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Н6 - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.

Н7 - Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.

Н8 - Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

Н9 - Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.

Н10 - Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.

Н11 - Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.

Н12 - Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях

Н13 - Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

Н14 - Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.

Н15 - Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.

Н16 - Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.

Уметь:

У1 -Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

У2 -Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.

У3 -Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).

У4 -Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.

У5 -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.

У6 -Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.

У7 -Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.

У8 -Применять техники ведения деловых переговоров.

У9 -Разрешать конфликтные ситуации.

У10 -Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.

У11 -Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.

У12 -Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.

У13 -Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.

У14 -Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

У15 -Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

У16 -Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.

У17 -Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.

У18 -Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.

У19 -Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.

У20 -Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.

У21 -На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

У22 -Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.

У23 -Работать с рекламациями потребителей.

У24 -Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации

У25 -Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.

У26 -Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.

У27 -Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

У28 -Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.

У29 -Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

У30 -Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.

У31 -Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.

У32 -Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.

Знать:

З1 - Техника продаж товара (услуги).

З2 - Основы сервисной деятельности.

З3 - Основы организации процесса обслуживания потребителей.

З4 - Основы межличностных отношения.

З14 - Основы делопроизводства.

З16 - Инструкция по охране труда.

З18 - Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.

З20 - Классификация потребностей человека.

З25 - Основы этикета и деловой коммуникации.

З32 - Работа с рекламациями.

З33 - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов.

З34 - Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

З35 - Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

З36 - Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Изучение профессионального модуля направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции.

ПК 3.1 Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

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;

ПК 3.3 Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Профессиональный модуль предусматривает использование часов вариативной части.

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		**20**	
З34 - Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	**Тема 1.1** Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	4	Для получения умений по организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
У25 - Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.	**Тема 1.6** Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя	6	Для получения умений по организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
У32 - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение	**Тема 2.2** Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части	2	Для получения умений по организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
З4 - Основы межличностных отношения.	**Тема 2.4** Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта	8	Для получения умений по организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		**6**	
У4 - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода»,	**Тема 1.8** Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт	2	Для получения умений по принципам бережливого производства

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
исходя из выявленных потребностей потребителей.			
У12 - Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.	**Тема 2.3** Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта	2	Для приобретения навыков по моделированию производственного процесса
У15 - Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	**Тема 2.12** Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС	2	Для формирования общих компетенций по устранению потерь в процессах
Итого		**26**	

1.3 Распределение практического опыта, умений и знаний по элементам профессионального модуля

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	*Владеть навыками:* Н2 - Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Н3 - Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Н5 - Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Н11 - Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. Н12 - Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	Н13 - Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. Н14 - Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.
	Уметь: У3 - Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). У5 - 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. У6 - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем/ У8 - Применять техники ведения деловых переговоров. У9 - Разрешать конфликтные ситуации. У10 - Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. У11 - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. У16 - Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. У20 - Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. У21 - На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. У24 - Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации У25 - Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. У26 - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. У31 - Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. У32 - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.
	Знать: З1 - Техника продаж товара (услуги). З2 - Основы сервисной деятельности. З3 - Основы организации процесса обслуживания потребителей. З4 - Основы межличностных отношения. З14 - Основы делопроизводства. З16 - Инструкция по охране труда.

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	З18 - Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. З20 - Классификация потребностей человека. З25 - Основы этикета и деловой коммуникации. З32 - Работа с рекламациями. З33 - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. З34 - Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З35 - Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З36 - Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	*Владеть навыками:* Н1 - Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. Н4 - Обеспечения выполнения договорных обязательств. Н6 - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. Н7 - Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. Н8 - Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. Н9 - Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей. Н10 - Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. Н15 - Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. Н16 - Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	автотранспортных средств и их компонентов.
	Уметь: У1 - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. У2 - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. У4 - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. У7 - Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. У12 - Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. У13 - Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. У14 - Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. У15 - Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. У17 - Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. У18 - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. У19 - Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. У22 - Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя. У23 - Работать с рекламациями потребителей. У27 - Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. У28 - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	документов. У29 - Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. У30 - Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.
	Знать: З5 - Этику делового общения. З6 - Правила и инструменты эффективной коммуникации. З7 - Методика выявления потребностей человека (потребителя). З8 - Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З9 - Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. З10 - Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. З11 - Перечень сопутствующих товаров и услуг. З12 - Методы планирования. З13 - Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З15 - Современные информационные технологии. З17 - Гарантийная политика завода-изготовителя. З19 - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. З21 - Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З22 - Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. З23 - Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов). З24 - Базовые принципы ведения клиенткой базы. З26 - Базовое устройство автомобиля. З27 - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. З28 - Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. З29 - Базовые принципы управления временем. З30 - Гарантийная политика организаций-изготовителей

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	автотранспортных средств и их компонентов. З31 - Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З37 - Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства. З38 - Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З39 - Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов
УП 03.01 Учебная практика (организационная)	*Владеть навыками:* Н1 - Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. Н2 - Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Н3 - Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Н8 - Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. Н9 - Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей. Н10 - Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.
	Уметь: У1 - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. У2 - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. У8 - Применять техники ведения деловых переговоров. У9 - Разрешать конфликтные ситуации. У11 - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. У12 - Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. У17 - Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. У19 - Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. У20 - Находить и использовать открытые источники

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	информации для расширения клиентской базы организации. У21 - На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. У22 - Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя. У23 - Работать с рекламациями потребителей.
	Знать: З3 - Основы организации процесса обслуживания потребителей. З4 - Основы межличностных отношения. З5 - Этику делового общения. З6 - Правила и инструменты эффективной коммуникации. З7 - Методика выявления потребностей человека (потребителя). З12 - Методы планирования. З14 - Основы делопроизводства. З15 - Современные информационные технологии. З16 - Инструкция по охране труда. З17 - Гарантийная политика завода-изготовителя. З18 - Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. З19 - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. З20 - Классификация потребностей человека. З25 - Основы этикета и деловой коммуникации. З29 - Базовые принципы управления временем.
ПП 03.01 Производственная практика	*Владеть навыками:* Н1 - Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. Н2 - Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Н3 - Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Н4 - Обеспечения выполнения договорных обязательств. Н5 - Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Н6 - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	изготовителя. Н7 - Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. Н8 - Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. Н9 - Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей. Н10 - Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. Н11 - Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. Н12 - Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях Н13 - Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. Н14 - Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. Н15 - Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. Н16 - Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.
	Уметь: У1 - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. У2 - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. У3 - Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). У4 - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. У5 - Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. У6 - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. У7 - Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. У8 - Применять техники ведения деловых переговоров. У9 - Разрешать конфликтные ситуации. У10 - Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. У11 - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. У12 - Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. У13 - Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. У14 - Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. У15 - Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. У16 - Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. У17 - Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. У18 - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. У19 - Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. У20 - Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. У21 - На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. У22 - Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя. У23 - Работать с рекламациями потребителей.

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	У24 - Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации У25 - Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. У26 - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. У27 - Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. У28 - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов. У29 - Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. У30 - Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. У31 - Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. У32 - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.
	Знать: З1 - Техника продаж товара (услуги). З2 - Основы сервисной деятельности. З3 - Основы организации процесса обслуживания потребителей. З4 - Основы межличностных отношения. З5 - Этику делового общения. З6 - Правила и инструменты эффективной коммуникации. З7 - Методика выявления потребностей человека (потребителя). З8 - Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З9 - Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. З10 - Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. З11 - Перечень сопутствующих товаров и услуг. З12 - Методы планирования. З13 - Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З14 - Основы делопроизводства.

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	З15 - Современные информационные технологии. З16 - Инструкция по охране труда. З17 - Гарантийная политика завода-изготовителя. З18 - Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. З19 - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. З20 - Классификация потребностей человека. З21 - Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З22 - Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. З23 - Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов). З24 - Базовые принципы ведения клиенткой базы. З25 - Основы этикета и деловой коммуникации. З26 - Базовое устройство автомобиля. З27 - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. З28 - Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. З29 - Базовые принципы управления временем. З30 - Гарантийная политика организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. З31 - Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З32 - Работа с рекламациями. З33 - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. З34 - Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З35 - Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З36 - Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их

Наименование элемента профессионального модуля	Навыки, умения и знания
	компонентов. З37 - Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства. З38 - Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. З39 - Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов

2 Структура и содержание программы

2.1 Структура и объем программы

Наименования элементов профессионального модуля	Итого объём образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.						Консультации, час.
			всего	в том числе					
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация	
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	164	140	18	12	4	0	0	2	6
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	78	48	22	14	6	0	0	2	8
УП.03.01 Учебная практика	72	72							
ПП.03.01 Производственная практика	72	72							
ПМ.03 ЭК Экзамен по профессиональному модулю	18	12	6	2				4	
Итого объём образовательной программы	**404**	**344**	**46**	**28**	**10**	**0**	**0**	**8**	**14**

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Учебный год	**2025/2026**	**2026/2027**	**2027/2028**	**ИТОГО**
Курс	**I**	**II**	**III**	
Семестр	**-**	**-**	**-**	
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:		**18**		**18**
- лекции, уроки, час.		12		12
- практические занятия, час.		4		4
- лабораторные занятия, час.		0		0
- курсовой проект/работа, час.		0		0
- промежуточная аттестация, час.		2		2
Консультации, час.		**6**		**6**
Самостоятельная работа, час.		**140**		**140**
Итого объём образовательной программы, час.		**164**		**164**
Форма промежуточной аттестации		экзамен		экзамен

Междисциплинарный курс: МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Учебный год	**2025/2026**	**2026/2027**	**2027/2028**	**ИТОГО**
Курс	**I**	**II**	**III**	
Семестр	**-**	**-**	**-**	
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:		**22**		**22**
- лекции, уроки, час.		14		14
- практические занятия, час.		6		6
- лабораторные занятия, час.		0		0
- курсовой проект/работа, час.		0		0
- промежуточная аттестация, час.		2		2
Консультации, час.		**8**		**8**
Самостоятельная работа, час.		**48**		**48**
Итого объём образовательной программы,		**78**		**78**

час.				
Форма промежуточной аттестации		дифференцированный зачет		дифференцированный зачет

Практика: УП.03.01 Учебная практика

Учебный год	**2025/2026**	**2026/2027**	**2027/2028**	**ИТОГО**
Курс	**I**	**II**	**III**	
Семестр	**-**	**-**	**-**	
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:				
- лекции, уроки, час.				
- практические занятия, час.				
- лабораторные занятия, час.				
- курсовой проект/работа, час.				
- промежуточная аттестация, час.				
Консультации, час.				
Самостоятельная работа, час.			**72**	**72**
Итого объём образовательной программы, час.			**72**	**72**
Форма промежуточной аттестации			**ДЗ**	**ДЗ**

Практика: ПП.03.01 Производственная практика

Учебный год	**2025/2026**	**2026/2027**	**2027/2028**	**ИТОГО**
Курс	**I**	**II**	**III**	
Семестр	**-**	**-**	**-**	
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:				
- лекции, уроки, час.				
- практические занятия, час.				
- лабораторные занятия, час.				
- курсовой проект/работа, час.				
- промежуточная аттестация, час.				
Консультации, час.				

Самостоятельная работа, час.			**72**	**72**
Итого объём образовательной программы, час.			**72**	**72**
Форма промежуточной аттестации			**ДЗ**	**ДЗ**

2.3 Тематический план и содержание программы

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых навыков, умений и знаний, компетенций
	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами				
	Курс 2				
	Введение. **Раздел 1 Предпродажная подготовка новых и имеющих пробег автотранспортных средств**	**78**			
1.	Цель и задачи дисциплины **Тема 1.1** Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	О1 стр.5-8 О2 стр.6-12 Д2 стр.20-22	У 6, 8, 9, 10, 11, 16, 20, 21, 24, 25, 26, 31, 32 З 1, 2, 3, 4, 14, 16, 18, 20, 25, 32, 33, 34, 35, 36 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
2.	**Тема 1.2** Этапы общения с клиентом: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	О1 стр.5-8 О2 стр.6-12 Д2 стр.20-22	У 6, 8, 9, 10, 11, 16, 20, 21, 24, 25, 26, 31, 32 З 1, 2, 3, 4, 14, 16, 18, 20, 25, 32, 33, 34, 35, 36 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
3.	**Тема 1.3** Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	О1 стр.5-8 О2 стр.6-12 Д2 стр.20-22	У 6, 8, 9, 10, 11, 16, 20, 21, 24, 25, 26, 31, 32

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых навыков, умений и знаний, компетенций
					З 1, 2, 3, 4, 14, 16, 18, 20, 25, 32, 33, 34, 35, 36 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
4.	**Практическое занятие №1.** Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС **Проверочная работа №1**	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	О1 стр.5-8 О2 стр.6-12 Д2 стр.20-22	У 6, 8, 9, 10, 11, 16, 20, 21, 24, 25, 26, 31, 32 З 1, 2, 3, 4, 14, 16, 18, 20, 25, 32, 33, 34, 35, 36 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
	Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	70		О1 стр.3-23 О2 стр.3-32 Д2 стр.25-28	У 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30 З 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
	Раздел 2 Приемка и выдача АТС, законодательство в сфере сервиса АТС	**78**			
5.	**Тема 2.1** Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля	2	Презентация по теме занятия ПУЭ Методическое	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У 6, 8, 9, 10, 11, 16, 20, 21, 24, 25, 26, 31, 32 З 1, 2, 3, 4, 14, 16,

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых навыков, умений и знаний, компетенций
			указание по выполнению практических работ		18, 20, 25, 32, 33, 34, 35, 36 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
6.	**Тема 2.2** Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части	2	Презентация по теме занятия ПУЭ Методическое указание по выполнению практических работ	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У 6, 8, 9, 10, 11, 16, 20, 21, 24, 25, 26, 31, 32 З 1, 2, 3, 4, 14, 16, 18, 20, 25, 32, 33, 34, 35, 36 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
7.	**Тема 2.3** Проведение прямой приемки автомобиля. Проверка уровня жидкостей	2	Презентация по теме занятия ПУЭ Методическое указание по выполнению практических работ	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У 6, 8, 9, 10, 11, 16, 20, 21, 24, 25, 26, 31, 32 З 1, 2, 3, 4, 14, 16, 18, 20, 25, 32, 33, 34, 35, 36 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
8.	**Практическая работа №2.** Запись автомобиля в сервис	2	Презентация по теме занятия ПУЭ Методическое указание по выполнению	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У 6, 8, 9, 10, 11, 16, 20, 21, 24, 25, 26, 31, 32 З 1, 2, 3, 4, 14, 16, 18, 20, 25, 32, 33, 34, 35, 36

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых навыков, умений и знаний, компетенций
			практических работ		ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
	Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений. **Проверочная работа №2**	70		Д2 стр.137-138 О2 стр.33-48 Д2 стр.137-138	У 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30 З 17, 19, 21, 22, 23, ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
9.	**Промежуточная аттестация в форме экзамена**	**2**			
	Консультации	**6**			
	Всего за 2 курс	**164**			
	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	**164**			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых навыков умений и знаний, компетенций
	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств				
	Курс 3				
	Введение. Раздел 1 Культура делового общения и основы коммуникации с потребителями	**32**			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых навыков умений и знаний, компетенций
10.	Цель и задачи дисциплины **Тема 1.1** Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	О1 стр.5-8 О2 стр.6-12 Д2 стр.20-22	У1, 2, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30; З5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
11.	**Тема 1.2** Этапы общения с клиентом: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	О1 стр.5-8 О2 стр.6-12 Д2 стр.20-22	У1, 2, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30; З5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
12.	**Практическое занятие №1.** Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	О1 стр.5-8 О2 стр.6-12 Д2 стр.20-22	У1, 2, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30; З5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
13.	**Практическое занятие №2.** Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт **Проверочная работа №1**	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	О1 стр.5-8 О2 стр.6-12 Д2 стр.20-22	У1, 2, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30; З5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых навыков умений и знаний, компетенций
	Самостоятельная работа. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	24		О1 стр.5-8 О2 стр.6-12 Д2 стр.20-22	У 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30 З 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
	Раздел 2 Основы коммуникации с поставщиками	**36**			
14.	**Тема 2.1** Каналы распределения товаров	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30 З 17, 19, 21, 22, 23, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
15.	**Тема 2.2** Идентификационный номер ТС (VIN)	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У1, 2, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30; З5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
16.	**Тема 2.3** Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У1, 2, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30; З5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
17.	**Тема 2.4** Система взаимоотношений с поставщиками запасных частей	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У1, 2, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30; З5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19,

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых навыков умений и знаний, компетенций
					21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
18.	**Тема 2.5** Формирование коммерческого предложения **Проверочная работа №2**	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У1, 2, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30; З5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
19.	**Практическое занятие №3.** Создание прайса на услуги автосервиса	2	Презентация по теме занятия ПУЭ	Д2 стр.125-136 Д2 стр.156-160	У1, 2, 4, 7, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30; З5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39 ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
	Самостоятельная работа. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	24		Д2 стр.137-138 О2 стр.33-48 Д2 стр.137-138	У 17, 18, 19, 22, 23, 27, 28, 29, 30 З 17, 19, 21, 22, 23, ОК 01, 02, 03, 04, 09; ПК 3.1, 3.2
20.	**Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета**	**2**			
	Консультации	**8**			
	Всего за 3 курс	**78**			
	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса	**78**			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых навыков умений и знаний, компетенций
	автотранспортных средств				

Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий, виды работ. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
УП.03.01 Учебная практика.	**72**	
Виды работ: - Приемы делового общения; - Методы управленческого воздействия; - Должностные инструкции; - Управленческая документация; - Трудовой договор. - Эффективность организации производства; - Кадровый потенциал; - Планирование потребностей предприятия; - Организация производства; - Экономическая эффективность;	72	У 1, 2, 8, 9, 11, 17, 19 З 3, 4, 5, 6, 12, 14, 15, 16, 18, 25, 29 ОК 01-04, 09 ПК 3.1, 3.2, 3.3
Промежуточная аттестация в форме рубежного контроля	4	
ПП.03.02 Производственная практика.	**72**	
Виды работ: - Введение - Изучение порядка организация работы и планирование процесса взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому облуживанию и ремонту транспортных средств и их компонентов. - Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по	72	У 1-32 З 1-39 ОК 01-04, 09 ПК 3.1, 3.2, 3.3

Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий, виды работ. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Сбор, обработка информации о потребителях и их потребностях в областях технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. - Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Осуществление приема и обработки рекламации от потребителей. - Составление отчетной документации. Оформление дневника практики, предписания и аттестационного листа. Оформление отчета по производственной практике.		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2	
Промежуточная аттестация в форме экзамена по профессиональному модулю в т.ч.:	**18**	
самостоятельная работа	12	
консультация	2	
экзамен	4	
Итого объем образовательной программы по Профессиональному модулю	**404**	

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

1)Кабинет организации сервисного обслуживания автотранспортных средств:
- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- комплект учебно-методических документации.

Междисциплинарный курс: МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

1. Кабинет «Организации сервисного обслуживания автотранспортных средств»:
- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- комплект учебно-методических документации.

Практика: УП.03.01 Учебная практика

1. Кабинет «Технической документации и управления коллективом», оснащенная:
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: компьютер, мультимедийная установка.

Практика: ПП.03.01 Производственная практика

Реализация программы производственной практики по профилю специальности предполагает проведение практики в организациях различных организационно-правовых форм, производственная база которых соответствует требованиям ФГОС СПО.

3.2 Учебно-методическое обеспечение программы

Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Основная литература:

О1 Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В.А. Стуканов. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021146-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2213294 (дата обращения: 19.12.2025). – Режим доступа: по подписке.

О2 Виноградов, В. М., Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств : учебник / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. — Москва : КноРус, 2025. — 272 с. — ISBN 978-5-406-14490-9. — URL: https://book.ru/book/957427 (дата обращения: 19.12.2025). — Текст : электронный.

Дополнительная литература:

Д1 Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей : учебное пособие : в 2 книгах. Книга 2. Организация хранения, технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта / И.С. Туревский. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021197-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216892 (дата обращения: 19.12.2025). – Режим доступа: по подписке.

Д2 Коваленко, Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей : учебное пособие / Н.А. Коваленко. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 229 с. : ил. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-011446-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1084884 (дата обращения: 19.12.2025). – Режим доступа: по подписке.

Междисциплинарный курс: МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Основная литература:

О1 Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В.А. Стуканов. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021146-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2213294 (дата обращения: 19.12.2025). – Режим доступа: по подписке.

О2 Виноградов, В. М., Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств : учебник / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. — Москва : КноРус, 2025. — 272 с. — ISBN 978-5-406-14490-9. — URL: https://book.ru/book/957427 (дата обращения: 19.12.2025). — Текст : электронный.

Дополнительная литература:

Д1 Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей : учебное пособие : в 2 книгах. Книга 2. Организация хранения, технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта / И.С. Туревский. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021197-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216892 (дата обращения: 19.12.2025). – Режим доступа: по подписке.

Д2 Коваленко, Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей : учебное пособие / Н.А. Коваленко. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 229 с. : ил. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-011446-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1084884 (дата обращения: 19.12.2025). – Режим доступа: по подписке.

Практика: УП.03.01 Учебная практика

Основная литература:

О1 Виноградов, В. М., Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств : учебник / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. — Москва : КноРус, 2025. — 272 с. — ISBN 978-5-406-14490-9. — URL: https://book.ru/book/957427 (дата обращения: 19.12.2025). — Текст : электронный.

Дополнительная литература:

Д1 Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей : учебное пособие : в 2 книгах. Книга 2. Организация хранения, технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта / И.С. Туревский. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021197-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216892 (дата обращения: 19.12.2025). – Режим доступа: по подписке.

4 Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		
Уметь:		
У6 - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Проверочная работа №1
У8 - Применять техники ведения деловых переговоров.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №1
У9 - Разрешать конфликтные ситуации.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Практическое занятие №1
У10 - Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №1
У11 - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Практическое занятие №1
У16 - Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Проверочная работа №1
У20 - Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными	Практическое занятие №1

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
У21 - На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная работа №1
У24 - Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Практическое занятие №1
У25 - Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Проверочная работа №1
У26 - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Практическое занятие №2
У31 - Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №1
У32 - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Практическое занятие №2
Знать:		
З1 - Техника продаж товара (услуги).	Взаимодействии с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №2
З2 - Основы сервисной	Эффективное использование	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
деятельности.	и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
З3 - Основы организации процесса обслуживания потребителей.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Практическое занятие №2
З4 - Основы межличностных отношения.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная работа №2
З14 - Основы делопроизводства.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Практическое занятие №2
З16 - Инструкция по охране труда.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
З18 - Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Практическое занятие №2
З20 - Классификация потребностей человека.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Проверочная работа №2
З25 - Основы этикета и деловой коммуникации.	Взаимодействии с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда,	Практическое занятие №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	санитарными нормами	
332 - Работа с рекламациями.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
333 - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Практическое занятие №2
334 - Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №2
335 - Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Практическое занятие №2
336 - Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		
Уметь:		

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
У1 - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Проверочная работа №1
У2 - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №1
У4 - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная работа №1
У7 - Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №1
У12 - Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №1
У13 - Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Проверочная работа №1
У14 - Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей,	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию	Проверочная работа №1

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	
У15 - Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №1
У17 - Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная работа №1
У18 - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №1
У19 - Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №1
У22 - Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Проверочная работа №2
У23 - Работать с рекламациями потребителей.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Проверочная работа №2
У27 - Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги)	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда,	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	санитарными нормами	
У28 - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная работа №2
У29 - Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
У30 - Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
Знать:		Проверочная работа №2
З5 - Этику делового общения.	Взаимодействии с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №2
З6 - Правила и инструменты эффективной коммуникации.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
З7 - Методика выявления потребностей человека (потребителя).	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Проверочная работа №2
З8 - Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №2
З9 - Устройство, особенности	Выполнение работ по	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	приемке и обработке рекламаций от потребителей	
310 - Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
311 - Перечень сопутствующих товаров и услуг.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
312 - Методы планирования.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Проверочная работа №2
313 - Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Проверочная работа №2
315 - Современные информационные технологии.	Взаимодействии с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №2
317 - Гарантийная политика завода-изготовителя.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
319 - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Проверочная работа №2
321 - Специальные программные продукты,	Выполнение работ по консультированию	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
322 - Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная работа №2
323 - Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
324 - Базовые принципы ведения клиенткой базы.	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
326 - Базовое устройство автомобиля.	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Проверочная работа №2
327 - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Проверочная работа №2
328 - Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.	Взаимодействии с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №2
329 - Базовые принципы управления временем.	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2
330 - Гарантийная политика	Выполнение работ по	Проверочная работа №2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.	взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	
331 - Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Проверочная работа №2
337 - Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Проверочная работа №2
338 - Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2 Практические занятия
339 - Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Проверочная работа №2 Практические занятия
УП.03.01 Учебная практика	выполнение практических работ	Наблюдение за деятельностью студента и анализ результатов выполнения практических работ.
ПП.03.01 Производственная практика	выполнение профессиональных задач	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.

Приложение 1
к Рабочей программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Профессиональный модуль: ПМ.03 Взаимодействие 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

Форма обучения	Заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа		ЗТ-55, 56
Курс		3
Семестр		-
Форма промежуточной аттестации		Экзамен по профессиональному модулю

2025 г.

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Приматовым Е.Л.,
Методистом СПб ГБПОУ «АТТ» Алексеенковой П.А.

Рассмотрено и одобрено
на заседании цикловой комиссией № 10 ЦК «Техническое обслуживание и ремонт автомобильной и тракторной техники» СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Немыкин Г.И.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Алексеенкова П.А.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено
на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. директора по УР

Согласовано
с работодателем
Акт №8 от 16 апреля 2025 г.

Принято
на заседании педагогического совета СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол №5 от 16 апреля 2025 г.

Утверждено
приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№822/178а от 16 апреля 2025 г.

1 Паспорт оценочных материалов

1.1 Общие положения

Оценочные материалы предназначены для оценки результатов освоения обучающимися программы по профессиональному модулю ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Оценочные материалы включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена по профессиональному модулю.

Экзамен по профессиональному модулю проводится в виде выполнения практического задания, имитирующего работу на производстве.

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
ПК.3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;	планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль – дифференцированный зачет
ПК.3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт;	консультировать потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль – дифференцированный зачет
ПК.3.3. Осуществлять прием и обработку рекламации от потребителей.	сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Обеспечение выполнения договорных обязательств	Текущий контроль осуществляется в результате выполнения работ в соответствие с программой практики. Промежуточный контроль – дифференцированный зачет
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- демонстрация знаний основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - самостоятельный выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в профессиональной	Оценка выполнения работ в дневнике по производственной практике

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	деятельности; - способность оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач; - способность определять цели и задачи профессиональной деятельности; - знание требований нормативно-правовых актов в объеме, необходимом для выполнения профессиональной деятельности	
ОК.02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- способность определять необходимые источники информации; - умение правильно планировать процесс поиска; - умение структурировать получаемую информацию и выделять наиболее значимое в результатах поиска информации; - умение оценивать практическую значимость результатов поиска; - верное выполнение оформления результатов поиска информации; - знание номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - способность использования приемов поиска и структурирования информации.	Оценка выполнения работ в дневнике по производственной практике.
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;	- умение определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - знание современной научной профессиональной терминологии в профессиональной деятельности; - умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; - умение планировать и организовывать	Оценка выполнения работ в дневнике по производственной практике.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	предпринимательскую деятельность с учетом знаний финансовой грамотности.	
ОК.04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	- способность организовывать работу коллектива и команды; - умение осуществлять внешнее и внутреннее взаимодействие коллектива и команды; - знание требований к управлению персоналом; - умение анализировать причины, виды и способы разрешения конфликтов; - знание принципов эффективного взаимодействие с потребителями услуг.	Оценка выполнения работ в дневнике по производственной практике.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- способность применения средств информационных технологий для решения профессиональных задач; - умение использовать современное программное обеспечение; - знание современных средств и устройств информатизации; - способность правильного применения программного обеспечения в профессиональной деятельности.	Оценка выполнения работ в дневнике по производственной практике.

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия и порядок проведения

Условия приема: до сдачи экзамена по профессиональному модулю допускаются студенты при условии выполнения и получения положительной оценки по итогам:

- МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
- МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств
- УП.03.01 Учебная практика
- ПП.03.01 Производственная практика

Количество вариантов:

28 вариантов экзаменационных билетов.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению заданий:

в каждом билете 2 теоретических вопроса.

Время выполнения заданий:

20-30 минут каждому студенту на подготовку к устному ответу, 10-20 минут на ответ.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература:

Не используется

Порядок подготовки:

с условиями и порядком проведения, критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, перечень вопросов выдаётся студентам на первом занятии обучения, задачи рассматриваются в течение курса обучения.

с условиями проведения и критериями оценивания студенты ознакомляются на первом занятии, вопросы рассматриваются на занятиях.

Порядок проведения:

перед началом экзамена преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания.

при подготовке на теоретические вопросы студент может составить краткий план ответа.

2.2 Критерии и система оценивания

Выполнение заданий оценивается по трём основным критериям:

- выполнение типовых и нестандартных профессиональных задач;
- время выполнения задания;
- ошибки при выполнении задания (нарушение технологического процесса, нарушение техники безопасности и дисциплины, ошибки в расчётах и т.д.).

Сформированность профессиональных и общих компетенций оценивается по пятибалльной системе.

Оценка «отлично» ставится, если все профессиональные (типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно, в нормативное время, не допускает ошибок или допускает одну незначительную ошибку;

Оценка «хорошо» ставится, если самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи, для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь, в нормативное время, допускает до трёх не существенных ошибок с последующим исправлением;

Оценка «удовлетворительно» ставится, если выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке, в нормативное время, допускает боле трёх не значительных ошибок;

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, не укладывается в нормативно время.

3 Пакет экзаменующегося

3.1 Перечень практических заданий для подготовки к промежуточной аттестации

1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.

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.

7. Проверка работоспособности системы освещения АТС согласно технической документации организации-изготовителя.

8. Проверка работоспособности системы сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя.

9. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя.

10. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.

11. Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя.

12. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки.

13. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.

14. Кузовные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.

15. Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.

16. Подготовка к продаже АТС с пробегом.

17. Диагностика повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта.

18. Анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта.

19. Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.

20. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников.

21. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания.

22. Порядок оформления АТС на проведение ремонта.

23. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.

24. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.

25. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.

26. Мониторинг рынка сервиса.

27. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.

28. Согласование калькуляции услуг.

29. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.

30. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС.

31. Оснащение поста приемки-выдачи АТС.

32. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.

33. Подбор оригинальных з/ч для ТО и ремонта АТС.

34. Подбор оригинальных материалов для ТО и ремонта АТС.

35. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.

36. Определение потребности в замене узлов основываясь на истории обращений.

37. Определение потребности в замене расходных материалов основываясь на истории обращений.

38. Проведение кругового осмотра АТС при приемке.

39. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля.

40. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части.

41. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр тормозной системы.

42. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр подкапотного пространства.

43. Проведение прямой приемки автомобиля. Проверка уровня жидкостей.

44. Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля.

45. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.

46. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе