Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Амрахов Гаджи Исаевич
Должность: Директор
Дата подписания: 23.07.2026 16:46:41
Уникальный программный ключ:
5caf3de1ad340062d1ae0c070acdbab0a60be980

Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Автомобильный, правовой техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ПП.03 Производственная практика

«Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

по специальности
23.02.07 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

форма обучения: очная, заочная

квалификация - специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Воронеж - 2025

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Минпросвещения России от 02.06.2024 № 453

Председатель ПЦК

_____ (Амрахов Г.И.)
подпись

Заместитель директора

_____ (Косарева К.Ю.)
подпись

РАССМОТРЕНА
на заседании Педагогического совета
Протокол от 28 августа 2025г. № 1

Разработчик:

преподаватель АНО ПО «Автомобильный, правовой техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ..5
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....9
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....10
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....16

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Планирование и организация практики на всех ее этапах должны обеспечивать: последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому; целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций; связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по каждому из профессиональных модулей ППССЗ СПО в соответствии с ФГОС СПО, рабочими программами практики.

Содержание всех этапов практики должно обеспечивать обоснованную последовательность формирования у обучающихся системы умений, целостной профессиональной деятельности и практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности (профессии) среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности (профессии).

1.1 Место практики в структуре ППССЗ

Рабочая программа производственной практики является составной частью ППССЗ СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО, и относится к профессиональному циклу учебного плана, а именно: ПП.03 Производственная практика Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

1.2 Цель и задачи практики

Целью производственной практики является:

- производственная практика проводится при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля ПП.03 Производственная практика Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- производственная практика направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках видов профессиональной деятельности: организация процесса модернизации и модификации автотранспортных средств

Задачами практики являются:

- систематизация, углубление и закрепление знаний, умений, первоначального практического опыта, полученных на теоретических и практических занятиях, на занятиях по учебной практике по МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами, МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками

по вопросам сервиса автотранспортных средств;

- отработка умений и получение практического опыта работы в условиях организации;
- - подготовка обучающихся к самостоятельной трудовой деятельности;
- воспитание трудовой дисциплины и профессиональной ответственности;
- формирование и совершенствование коммуникативных умений: взаимодействие с сотрудниками организации, формулировка вопросов, ведение диалога, участие в дискуссии, отстаивание своей точки зрения или поиск компромисса.

1.3 Количество часов на освоение программы практики:

Программа рассчитана на прохождение обучающимися производственной практики в объеме 108 часов. Из них за счет часов вариативной части – - часов.

1.4 Вид, способы и формы проведения практики (в том числе в форме практической подготовки).

Производственная практика обучающихся проводится в организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждой организацией, куда направляются обучающиеся. В организации и проведении практики участвуют образовательное учреждение и организации.

1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики.

Профессиональные компетенции:

Вид деятельности	Код и наименование компетенции	Требования к умениям и практическому опыту
Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	ПК 3.1 – Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Практический опыт: - определение потребностей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией; - сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - обеспечение выполнения договорных обязательств; проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя; - взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги; -контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания; разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей Умения: планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями;

		- формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации); - проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «характеристика–польза–выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей; - 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; - проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем; - уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей; - применять техники ведения деловых переговоров; - разрешать конфликтные ситуации; - применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда; - обеспечивать конфиденциальность полученной информации. организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации; - пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств; - 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
	ПК 3.2 – Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	Практический опыт: - сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. - осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. - консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях Умения: - использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей; - пользоваться персональным компьютером и офисной техникой; - корректно вести и актуализировать базу данных потребителейклиентов организации; - осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации; - находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации;

		- на доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов; - 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; - работать с рекламациями потребителей; - осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации
	ПК 3.3 – Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Практический опыт: - осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов; - проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы; - осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей; - формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций; -изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. Умения: - проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов; - осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций; - определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов; - изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов; - пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ; - проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства; - применять стандартное и специализированное программное обеспечение

Общие компетенции:

Код	Наименование компетенции	Требования к умениям
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК.02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства Уметь: определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; оценивать практическую значимость результатов поиска; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК.04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знать: психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: правила оформления документов; правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1 Тематический план и содержание практики

Планируемые результаты	**Виды работ**	**Номер задания по практике**	**Наименование лаборатории, необходимое оборудование**	**Количество часов**
1	2	3	4	5
Определение необходимого объема используемого материала Определение возможности изменения интерьера Определение качества используемого сырья Установка различных аудиосистем Установка освещения Выполнение арматурных работ	Тюнинг двигателя, подвески, тормозной системы, системы выпуска отработавших газов, внешний тюнинг автомобиля, тюнинг салона автомобиля			20
Определение необходимого объем используемого материала. Определение возможности изменения экстерьера. Определение качества используемого сырья Установка дополнительного оборудования	Стайлинг салона, внешний стайлинг, пленочный стайлин. Подготовка поверхности, материалы для стайлинга.			20
Визуальное определение технического состояния производственного оборудования; Определение наименований и назначений технологического оборудования; Подбор инструмента и материала для оценки	Эксплуатация подъемников с электрогидравлическим приводом, канавных подъемников, подъемников с гидравлическим приводом. Эксплуатация гаражных кранов и электротельферов. консольноповоротных кранов. кран-балок.			20

технического состояния производственного оборудования; Определение потребности в новом технологическом оборудовании				
Составление графиков обслуживания производственного оборудования; Подбор инструмента и материала для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования; Настройка производственного оборудования и проведение необходимых регулировок	Ввод оборудования в эксплуатацию, эксплуатация оборудования, сроки службы оборудования, амортизация оборудования, хранение и выбраковка оборудования, техническое обслуживание оборудования.			24
Прогнозирование интенсивности изнашивания деталей и узлов оборудования; Определение степени загруженности и степени интенсивности использования производственного оборудования; Диагностирование оборудования, используя встроенные и внешние средства диагностики; Применение современных методов расчетов с использованием программного обеспечения ПК	Определение, видов повреждений и методы их выявлений, прогнозирование остаточного ресурса. Коррозионные повреждения, изменение выходных параметров. Диагностирование оборудования			24

2.2 Перечень заданий по производственной практике:

1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы.
2. Изучение взаимодействия технической службы с другими структурными подразделениями.
3. Изучение технологического процесса в производственном подразделении: рабочие места, их количество, виды выполняемых работ, техническая оснащенность.
4. Ознакомление с технической документацией по видам выполняемых работ.
5. Разработка технологических карт по одному или нескольким видам выполняемых работ.
6. Изучение условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест.
7. Изучение инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении.
8. Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на рабочих местах и в производственном подразделении.
9. Составление паспорта рабочего места с учетом нормативной документации. Изучение системы организации оплаты труда рабочих.
10. Изучение должностных обязанностей техника по ТО и ремонту автомобилей (мастера). Ознакомление и изучение управленческой документации мастера.

11. Оперативное планирование деятельности коллектива исполнителей: определение объемов работ (составление заказнаряда), выявление потребности и составление заявок на техническое оснащение и материальное обеспечение производства, определение списочного и явочного состава кадров.
12. Организация деятельности исполнителей: построение организационной структуры управления производственным подразделением, распределение сменных заданий по исполнителям.
13. Изучение методов мотивации работников, принятых в производственном подразделении.
14. Изучение и оценка системы менеджмента качества выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей.
15. Разработка мероприятий по улучшению качество услуг по ТО и ремонту автомобилей.
16. Выполнение поручений начальника технической службы и(или) мастера производственного подразделения по организации деятельности коллектива исполнителей.
17. Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к базам практики:

Требования к материально-техническому обеспечению программы практики, место проведения и сроки, согласно УП и КУГ[1].

Место прохождения практики должно соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям, противопожарным правилам и нормам охраны здоровья обучающихся. В период практики используются:

- учебная аудитория (№__) для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специальной мебелью для обучающихся и преподавателя, оборудованная техническими средствами обучения: компьютерами с лицензионным программным обеспечением с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, мультимедиа-проектором, экраном, наборами демонстрационного оборудования;
- аудитория для проведения лекционных занятий – организационного собрания по практике и для сдачи отчетов по практике;
- помещение для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованное специализированной мебелью, оборудованное техническими средствами обучения: персональными компьютерами с лицензионным программным обеспечением с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Конкретное материально-техническое обеспечение практики и права доступа обучающегося к информационным ресурсам определяются руководителем практики конкретного обучающегося, исходя из индивидуального задания на практику.

Прохождение практики в профильных организациях, располагающих необходимой материально-технической базой в соответствии с требованиями рабочей программы практики и обеспечивающих соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, требований противопожарной безопасности, охраны труда и техники безопасности организуется в соответствии с договором об организации практической подготовки при проведении практики обучающихся. Профильные организации в соответствии с договором создают условия для получения обучающимися опыта профессиональной деятельности, предоставляют обучающимся и руководителю практики возможность пользоваться помещениями организации (лабораторией, кабинетами, библиотекой), предоставляют оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем

[1]

выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающегося.

Профильные организации для организации практической подготовки при проведении практики: (перечислить организации, базы практики - при наличии).

3.2 Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения рабочей программы практики

Основные источники:

1. Виноградов, В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учеб. пособие / В.М. Виноградов. - Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2023. – 376 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-906923-31-8.// ЭБС «Znanium». – URL: https://znanium.com/catalog/product/1921421 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

2. Стуканов, В. А. Устройство автомобилей: учеб. пособие / В.А. Стуканов, К.Н. Леонтьев. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. – 496 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0871-6. // ЭБС «Znanium». – URL: : https://znanium.com/catalog/product/1913529 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

3. Виноградов, В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учеб. пособие / В.М. Виноградов. - Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2023. – 376 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-906923-31-8.// ЭБС «Znanium». – URL: https://znanium.com/catalog/product/1921421 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

4. Епифанов, Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учебное пособие / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. — 2-е изд., перераб. и доп. Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. — 349 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0704-7. // ЭБС «Znanium». - URL: https://znanium.com/catalog/product/2012654 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

5. Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: учебное пособие / В.А. Стуканов. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0838-9. // ЭБС «Znanium» – URL: https://znanium.com/catalog/product/1895920 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

6. Богатырев, А. В. Электронные системы мобильных машин: учебное пособие / А. В. Богатырев. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 224 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-014015-5. // ЭБС «Znanium». - URL: https://znanium.com/catalog/product/961719 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

7. Туревский, И. С. Электрооборудование автомобилей: учебное пособие / И.С. Туревский. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. — 368 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0697-2. // ЭБС «Znanium». - URL: https://znanium.com/catalog/product/1971873 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

8. Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: учебное пособие / В.А. Стуканов. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0838-9. // ЭБС «Znanium» – URL: https://znanium.com/catalog/product/1895920 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

9. Набоких, В. А. Датчики автомобильных электронных систем управления и диагностического оборудования: учебное пособие / В.А. Набоких. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. – 239 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-00091- 596-7. // ЭБС «Znanium» – URL: https://znanium.com/catalog/product/1912736 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

10. Виноградов, В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учеб. пособие / В.М. Виноградов. - Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2023. – 376 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-906923-31-8.// ЭБС «Znanium». – URL: https://znanium.com/catalog/product/1921421 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

11. Епифанов, Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учебное пособие / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. — 2-е изд., перераб. и доп. Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. — 349 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199- 0704-7. // ЭБС «Znanium». - URL: https://znanium.com/catalog/product/2012654 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

12. Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: учебное пособие / В.А. Стуканов. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0838-9. // ЭБС «Znanium» – URL: https://znanium.com/catalog/product/1895920 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

13. Виноградов, В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учеб. пособие / В.М. Виноградов. - Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2023. – 376 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-906923-31-8.// ЭБС «Znanium». – URL: https://znanium.com/catalog/product/1921421 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

14. Епифанов, Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учебное пособие / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. — 2-е изд., перераб. и доп. Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. — 349 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199- 0704-7. // ЭБС «Znanium». - URL: https://znanium.com/catalog/product/2012654 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

Дополнительные источники:

1. Савич, Е. Л. Легковые автомобили: учебник / Е.Л. Савич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 758 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006766-7. // ЭБС «Znanium». - URL: https://znanium.com/catalog/product/1840470 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

2. Мигаль, В. Д. Методы технической диагностики автомобилей: учебное пособие / В.Д. Мигаль, В.П. Мигаль. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. – 417 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-8199-0804-4. // ЭБС «Znanium» – URL: https://znanium.com/catalog/product/1978088 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

3. Кузьмин, Н. А. Диагностика современных автомобилей: учебное пособие / Н.А. Кузьмин, А.Д. Кустиков. – Москва: ИНФРА-М, 2023. – 229 с. – (Высшее образование: Магистратура). – DOI 10.12737/1078766. – ISBN 978-5-16-016042-9. // ЭБС «Znanium» – URL: https://znanium.com/catalog/product/2012540 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

4. Набоких, В. А. Испытания автомобильной электроники: учебник / В.А. Набоких. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 296 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013942-5. // ЭБС «Znanium». - URL: https://znanium.com/catalog/product/1099207 (дата обращения: 22.05.2023). Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный

5. Савич, Е. Л. Легковые автомобили: учебник / Е.Л. Савич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 758 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006766-7. // ЭБС «Znanium». - URL: https://znanium.com/catalog/product/1840470 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

6. Савич, Е. Л. Легковые автомобили: учебник / Е.Л. Савич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 758 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006766-7. // ЭБС «Znanium». - URL: https://znanium.com/catalog/product/1840470 (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

3.3 Перечень всех видов инструктажей, а именно: по технике безопасности, охране труда, пожарной безопасности, внутреннему распорядку и т.п., при необходимости прохождение комиссий (например, медицинской) и получение необходимых допусков, проведение экскурсий и лекций, сбор и обобщение студентами необходимого информационного материала, ознакомление с производственными системами, комплексами, оборудованием, устройствами и приборами, планирование и проведение измерений и экспериментов, проектирование и выполнение расчётов, изготовление опытных образцов (макетов), самостоятельная работа.

3.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

3.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

ОС Windows 7 Pro;

Microsoft Office Standart 2007;
7- Zip;
Google Chrome; Adobe
Acrobat ReaderScilab-6.0.0
(64-bit);
Microsoft Office Visio профессиональный 2007

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ.

4.1 Контроль и оценка результатов практики осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Оценка результатов выполняется на основе фонда оценочных средств по практике и отчетных документов, подготовленных обучающимся.

Формой промежуточной аттестации по практике является дифференцированный зачет.

4.2 Для получения оценки по практике обучающийся обязан представить следующий **комплект отчетных документов**:

- заполненный дневник;
- отчет по практике, который формируется из отчетных документов по каждому дню практики по результатам выполненных заданий.

Требования к отчету по практике (оформление, содержание, методические материалы)

Сроки, форма и порядок аттестации.

4.3 Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций осуществляется по итогам выполненных видов работ.

Вывод о достаточном или недостаточном уровне сформированности ОК и ПК руководитель практики делает на основе текущего контроля и отчетных документов обучающегося по практике.

Профессиональные компетенции

Код и наименование компетенции	Требования к умениям и практическому опыту	Формы контроля
ПК 3.1 – Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Практический опыт: - определение потребностей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией; - сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - обеспечение выполнения договорных обязательств;	Текущий контроль в форме: - зачет с оценкой по учебной и производственной практикам профессионального модуля.

	проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя; - взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги; -контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания; разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей Умения: планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями; - формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации); - проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «характеристика–польза–выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей; - 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; - проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем; - уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей; - применять техники ведения деловых переговоров; - разрешать конфликтные ситуации; - применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда; - обеспечивать конфиденциальность полученной информации. организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации; - пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств; - 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	

ПК 3.2 – Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	Практический опыт: - сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. - осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. - консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях Умения: - использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей; - пользоваться персональным компьютером и офисной техникой; - корректно вести и актуализировать базу данных потребителейклиентов организации; - осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации; - находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации; - на доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов; - 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; - работать с рекламациями потребителей; - осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации	Текущий контроль в форме: - зачет с оценкой по учебной и производственной практикам профессионального модуля.
ПК 3.3 – Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Практический опыт: - осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов; - проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы; - осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей; - формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций; -изготовителей автотранспортных средств и их	Текущий контроль в форме: - зачет с оценкой по учебной и производственной практикам профессионального модуля.

	компонентов. Умения: - проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов; - осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций; - определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов; - изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов; - пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ; - проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства; - применять стандартное и специализированное программное обеспечение	

Общие компетенции

Код и наименование компетенции	Требования к умениям и практическому опыту	Формы контроля
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Защита отчета по практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат	Защита отчета по практике

информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	оформления результатов поиска информации; современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства Уметь: определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; оценивать практическую значимость результатов поиска; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Знать: психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Защита отчета по практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: правила оформления документов; правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе	Защита отчета по практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Защита отчета по практике