Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Амрахов Гаджи Исаевич
Должность: Директор
Дата подписания: 23.07.2026 16:45:39
Уникальный программный ключ:
5caf3de1ad340062d1ae0c070acdbab0a60be980

Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Автомобильный, правовой техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

ПМ.03 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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....

2 ...СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3.1. Требования к материально-техническому обеспечению.....
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля.....
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной профессионального модуля.....
3.4. Особенности реализации профессионального модуля для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....

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

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

1.1 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: руководство выполнением работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование компетенции	Показатели освоения компетенции (знания, умения)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: категории работников на предприятиях автомобильного транспорта; методику расчета планового фонда рабочего времени производственного персонала; действующие законодательные и нормативные акты, регулирующие порядок исчисления и выплаты заработной платы; формы и систем оплаты труда персонала Уметь: оформлять документацию по результатам расчетов; организовывать работу производственного подразделения; обеспечивать правильность и своевременность оформление первичных документов; определять количество технических воздействий за планируемый период; определять объем работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной	Знать: приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; Уметь: структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;

	деятельности	
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: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать: действующие законодательные и нормативные акты, регулирующие производственно- хозяйственную деятельность предприятия; основные технико-экономические показатели производственной деятельности; методику расчета технико-экономических показателей производственной деятельности; Уметь: рассчитывать потребность в основных и вспомогательных рабочих для производственного подразделения; использовать технически-обоснованные нормы труда; производить расчет производительности труда производственного персонала; использовать технически-обоснованные нормы труда;

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК 3.1	Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	**Уметь:** 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) **Знать:** технику продаж товара (услуги); основы сервисной деятельности; основы организации процесса обслуживания потребителей; основы межличностных отношения; этику делового общения; правила и инструменты эффективной коммуникации; методика выявления потребностей человека (потребителя); стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов; маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей; перечень сопутствующих товаров и услуг; методы планирования; основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; основы делопроизводства; современные информационные технологии; инструкция по охране труда; гарантийная политика завода-изготовителя **Иметь практический опыт в:** 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
ПК 3.2	Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	**Уметь:** 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 **Знать:** законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных; законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств; классификация потребностей человека; основы организации процесса обслуживания потребителей; 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; каналы и источники поиска и привлечения потребителей; сегментация рынка и типология потребителей (клиентов); базовые принципы ведения клиенткой базы; основы этикета и деловой коммуникации; базовое устройство автомобиля; правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации; типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов; базовые принципы управления временем **Иметь практический опыт в:** 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.
ПК 3.3	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	**Уметь:** 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 **Знать:** гарантийная политика организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов; законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; работа с рекламациями; устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов; технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; 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; назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства; правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов **Иметь практический опыт в:** 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

1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:

Всего часов – 378 часов.

Обязательная часть – 372 часов.

Вариативная часть – 6 часов.

Объем практической подготовки – 216 часов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Руководство выполнением работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

2.1. Структура профессионального модуля

Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Наименования МДК, практик	Суммарный объем, час.	В том числе в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.								
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								Промежуточная аттестация
				Обучение по МДК						Практики		
				ВСЕГО с преподавателем, час	В том числе, час.				Самостоятельная работа	Учебная	Производственная	
					Лекции	Лабораторные и практические занятия	Консультации	Курсовая работа (проект)				
ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 3.1; . ПК 3.3.	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	112	36	73	36	36	1	-	27	-	-	8
ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 2.2.; ПК 3.3.	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	110	36	73	36	36	1	-	25	-	-	10
ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3	УП.03 Учебная практика Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных	36	36	-	-	-	-	-	-	36	-	-

	средств и их компонентов											
ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3	ПП.03 Производственная практика Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	108	108	-	-	-	-	-	-	-	108	-
ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3	ПМ.02 ЭК Экзамен по модулю Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	12	12	-	-	-	-	-	-	-	-	12
	ВСЕГО:	**378**	228	146	72	72	2	-	52	36	108	30

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем[1]	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) *(если предусмотрены)*	Объем часов	Формируемые знания и умения, практический опыт, ОК, ПК
1	**2**	**3**	**4**
МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			
Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		*112*	
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	**Содержание лекции**	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.3
	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.		
	Практические занятия	*8*	
	1. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя		
	2. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя		
	3. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	4. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки		
	Самостоятельная работа обучающихся	*7*	
	Выполнить подбор оборудования для выполнения предпродажной подготовки АТС		
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	**Содержание лекции**	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.3
	Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.		
	Практические занятия	*6*	
	5. Подготовка к продаже АТС с пробегом		
	6. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение		

	целесообразности ремонта		
	7. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»		
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	**Содержание лекции**	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.3
	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. Мониторинг рынка сервиса. Согласование калькуляции услуг и материалов. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС. Оснащение поста приемки-выдачи АТС		
	Практические занятия	*12*	
	8. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС		
	9. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС		
	10. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений		
	11. Проведение кругового осмотра АТС при приемке		
	12. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей		
	13. Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля		
Тема 1.4. Выдача АТС клиенту	**Содержание лекции**	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.3
	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления		
	Практические занятия	*6*	
	14. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта		
	15. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту		
	16. Послесервисный опрос клиента		
	Самостоятельная работа обучающихся	*7*	
	Записать в рабочей тетради особенности выдачи АТС после проведения технического обслуживания		
Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС	**Содержание лекции**	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.3
	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при		

	обслуживании АТС		
	Практические занятия	*2*	
	17. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС		
	Самостоятельная работа обучающихся	*7*	
	Записать в рабочей тетради нормативноправовые акты в области сервисного обслуживания АТС		
Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса	**Содержание лекции**	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.3
	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. Ведение базы потребителей АТС. Подготовка к визиту клиента. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента		
	Практические занятия	*2*	
	18. Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений		
	Самостоятельная работа обучающихся	*6*	
	Поиск дополнительной информации по теме: «Ведение базы потребителей АТС		
Консультации		*1*	
Промежуточная аттестация в форме экзамена		*8*	
	Всего:	***108***	
МДК 03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»			
Раздел 2. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		*110*	
Тема 2.1. Культура делового общения	**Содержание лекции**	*12*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.2; ПК 3.3
	Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание). Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание). Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового		

	этикета и этики деловых отношений. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.		
	Практические занятия	*12*	
	Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС.		
	Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт		
	Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС		
	Создание этического кодекса фирмы.		
	Самостоятельная работа обучающихся	*9*	
	Культура делового общения в развитых европейских странах		
Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями	**Содержание лекции**	*12*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.2; ПК 3.3
	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС). Алгоритмы общения с клиентами. Важные моменты в коммуникации с потребителем АТС. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.		
	Практические занятия	*8*	
	Процесс принятия решения потребителя о покупке. Типы и модели поведения потребителей.		
	Маркетинговые стимулы предприятий, влияющие на поведение потребителей. Консьюмеризм и партнерские отношения с потребителями		
	Составление предполагаемой базы потребителей АТС.		
	Самостоятельная работа обучающихся	*9*	
	Основы коммуникации с потребителями.		
Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками	**Содержание лекции**	*12*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.2; ПК 3.3
	Каналы распределения товаров. Идентификационный номер ТС (VIN). Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. Система взаимоотношений и коммуникаций с		

	поставщиками запасных частей. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг. Договорные отношения с поставщиками.		
	Практические занятия	*16*	
	Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении.		
	Устная деловая монологическая коммуникация.		
	Работа с каталогами запчастей поставщиков.		
	Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей.		
	Создание прайса на услуги автосервиса		
	Формирование коммерческого предложения.		
	Самостоятельная работа обучающихся	*9*	
	Устная деловая коммуникация. Полемика.		
Консультации		*1*	
Промежуточная аттестация в форме экзамена		*10*	
	Всего:	***108***	
УП. 03 Учебная практика Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов			
1	Взаимозаменяемость узлов и агрегатов транспортных средств.	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
2	Правила подбора ДВС по типу двигателя, максимальной мощности, частоте вращения коленчатого вала, типу системы охлаждения, Правила подбора ДВС по эксплуатационно-техническим показателям: экономичности, токсичности, виброакустических характеристик, пусковых качеств, обеспечение условий зимней эксплуатации и надежности	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
3	Способы внешнего тюнинга автомобиля (спойлеры, антикрыло, аэродинамические обвесы, виниловые наклейки). Дооборудование автомобиля повышающего комфорт, дооборудование автомобиля повышающего безопасность. Виды тюнинга салона автомобиля (тюнинг интерьера, обивка салона, тюнинг сидений). Что такое аэрография, история появления аэрографии, виды аэрографии	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
4	Особенности тюнинга подвески, виды тюнинга подвески (занижение подвески, повышение подвески). Виды и особенности тюнинга трансмиссии (сцепления, коробки	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3

	передах, дифференциала). Варианты модернизации тормозной системы, особенности выбора тормозных агрегатов для тюнинга тормозной системы автомобиля, тормозные диски и суппорта, тормозные шланги, тормозные колодки. Особенности конструкции автомобильных дисков грузовых и легковых автомобилей, основные элементы конструкции автомобильных дисков, маркировка дисков.		
5	Конструкция и принцип работы фар на основе ксеноновых и светодиодных ламп, преимущества и недостатки.	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
6	Дооборудование автомобиля повышающего комфорт, дооборудование автомобиля повышающего безопасность.	*6*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
	Всего:	***36***	
ПП. 03 Производственная практика Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов			
1	Тюнинг двигателя, подвески, тормозной системы, системы выпуска отработавших газов, внешний тюнинг автомобиля, тюнинг салона автомобиля	20	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
2	Стайлинг салона, внешний стайлинг, пленочный стайлин. Подготовка поверхности, материалы для стайлинга.	20	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
3	Эксплуатация подъемников с электрогидравлическим приводом, канавных подъемников, подъемников с гидравлическим приводом. Эксплуатация гаражных кранов и электротельферов. консольноповоротных кранов. кран-балок.	20	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
4	Ввод оборудования в эксплуатацию, эксплуатация оборудования, сроки службы оборудования, амортизация оборудования, хранение и выбраковка оборудования, техническое обслуживание оборудования.	24	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
5	Определение, видов повреждений и методы их выявлений, прогнозирование остаточного ресурса. Коррозионные повреждения, изменение выходных параметров. Диагностирование оборудования	24	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3
	Всего:	*108*	
ПМ.03.ЭК Экзамен по модулю Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		*12*	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3

Всего:	***378***	

.

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета:

Перечень основного оборудования: рабочее место преподавателя, рабочее место обучающихся (в соответствие с численностью учебной группы), комплект учебно-методической документации – по количеству студентов в группе; наглядные пособия – по количеству студентов в группе; сборники нормативно-правовых документов – в размере ½ численности студентов в группе; калькулятор – по количеству студентов в группе; комплект нормативной и технической документации, регламентирующей деятельность производственного подразделения

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практического типа, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Комплект учебной мебели:

- рабочее место преподавателя (стол, стул);
- рабочие места обучающихся (столы, стулья)
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия и презентации.
- персональные компьютеры с установленным ПО, подключенные к сети Интернет.

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

Основная литература:

1. Митрохин, Н. Н. Ремонт и утилизация наземных транспортно-технологических средств : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Митрохин, А. П. Павлов. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 571 с. – (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14374-4. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477459 (дата обращения: 15.03.2021). – Текст : электронный.

2. Мороз, С. М. Техническое состояние систем, агрегатов, деталей и механизмов автомобиля : учебник для среднего профессионального образования / С. М. Мороз. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 240 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 14661-5. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/478195 (дата обращения: 15.03.2021). – Текст : электронный.

3. Экономика отрасли. Автотранспорт : Учебник и практикум Для СПО / Елена Викторовна [и др.] ; под ред. Будриной Е. В. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 268. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-07826-8 : 659.00. URL: https://urait.ru/bcode/442299

4. 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.

5. Экономика отрасли. Автотранспорт : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. В. Будрина [и др.] ; под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 268 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 07826-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/474746 (дата обращения: 14.03.2021). – Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Жолобов, Л. А. Устройство автомобилей категорий В и С : учебное пособие для вузов / Л. А. Жолобов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5- 534-05936-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472830 (дата обращения: 15.03.2021). – Текст : электронный.

2. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей [Текст] : учебник для проф. учеб. заведений / Боровских Ю. И., Буралев Ю. В., Морозов К. А. и др. - М. : Высш. шк. : Academia, 1997. - 527 с. : ил. - (Профессия). - ISBN 5-06-003126-8. - ISBN 5-7695-0119-7 : 55-00.

3. Управление персоналом: учебник и практикум для СПО / Литвинюк А. А. [и др.] ; Под ред. Литвинюка А.А.. – 2-е изд., пер. и доп.. – Москва : Юрайт, 2020. – 498 с. – ISBN 978-5-534-01594-2. – URL: https://urait.ru/book/upravlenie-personalom- 450928 (дата обращения: 14.03.2021). – Текст : электронный.

4. Максимцев, И. А. Управление персоналом: учебник и практикум для СПО / Максимцев И. А., Горелов Н. А. ; Под ред. Максимцева И. А., Горелова Н.А.. – 2-е изд., пер. и доп.. – Москва : Юрайт, 2020. – 526 с. – ISBN 978-5- 9916-8443-9. – URL: https://urait.ru/book/upravlenie-personalom-451153 (дата обращения: 14.03.2021). – Текст : электронный.

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения профессионального модуля

Перечень программного обеспечения:
Mozilla
Firefox,
Google
Chrome,
7-zip,
AIMP Microsoft Windows
10 Pro, Браузер Спутник,

3.4. Особенности реализации профессионального модуля для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается индивидуальный график обучения.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

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

4.1 Контроль и оценка профессиональных компетенций:

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы 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; 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	Текущий контроль в форме: дифференцированный зачет, экзамен, зачеты по учебной и производственной практикам профессионального модуля. Экзамен квалификационный по профессиональному модулю.

	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	**Практический опыт:** сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных	Текущий контроль в форме: дифференцированный зачет, экзамен, зачеты по учебной и производственной практикам профессионального модуля.

эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	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**: 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	Экзамен квалификационный по профессиональному модулю.
ПК 3.3 –	**Практический опыт:**	Текущий контроль в форме:

Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	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	дифференцированный зачет, экзамен, зачеты по учебной и производственной практикам профессионального модуля. Экзамен квалификационный по профессиональному модулю.

4.2 Контроль и оценка общих компетенций:

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы контроля

ОК 01. - Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	**Знать**: категории работников на предприятиях автомобильного транспорта; методику расчета планового фонда рабочего времени производственного персонала; действующие законодательные и нормативные акты, регулирующие порядок исчисления и выплаты заработной платы; формы и систем оплаты труда персонала **Уметь**: оформлять документацию по результатам расчетов; организовывать работу производственного подразделения; обеспечивать правильность и своевременность оформление первичных документов; определять количество технических воздействий за планируемый период; определять объем работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	Текущий контроль в форме: дифференцированный зачет, экзамен, зачеты по учебной и производственной практикам профессионального модуля. Экзамен квалификационный по профессиональному модулю.
ОК 02. - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	**Знать**: приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; **Уметь**: структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;	Текущий контроль в форме: дифференцированный зачет, экзамен, зачеты по учебной и производственной практикам профессионального модуля. Экзамен квалификационный по профессиональному модулю.
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;	Текущий контроль в форме: дифференцированный зачет, экзамен, зачеты по учебной и производственной практикам профессионального модуля. Экзамен квалификационный по профессиональному модулю.
ОК 05. – Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Знать**: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; **Уметь**: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;	Текущий контроль в форме: дифференцированный зачет, экзамен, зачеты по учебной и производственной практикам профессионального модуля. Экзамен квалификационный по профессиональному модулю.
ОК 09. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	**Знать**: действующие законодательные и нормативные акты, регулирующие производственно- хозяйственную деятельность предприятия; основные технико-экономические показатели производственной деятельности; методика расчета технико-экономических показателей производственной деятельности; **Уметь**: рассчитывать потребность в основных и вспомогательных рабочих использовать технически-обоснованные нормы труда;	Текущий контроль в форме: дифференцированный зачет, экзамен, зачеты по учебной и производственной практикам профессионального модуля. Экзамен квалификационный по профессиональному модулю.