Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Амрахов Гаджи Исаевич
Должность: Директор
Дата подписания: 23.07.2026 16:46:59
Уникальный программный ключ:
5caf3de1ad340062d1ae0c070acdbab0a60be980

Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Автомобильный, правовой техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

УП.03 Учебная 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: УП.03 Учебная 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 практики является приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» при освоении видов деятельности «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

Основными задачами учебной практики являются: оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

1.3 Количество часов на освоение программы практики:

Программа рассчитана на прохождение обучающимися учебной практики в объеме 36 часов. Из них за счет часов вариативной части – - часов.

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

Учебная практика (производственное обучение) проводится в мастерских, лабораториях, на учебных полигонах и других подразделениях образовательного учреждения. Учебная практика (производственное обучение) проводится мастерами производственного обучения и преподавателями профессионального цикла.

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
Определять взаимозаменяемость узлов и агрегатов транспортных средств. Уметь по справочнику находить взаимозаменяемые детали.	Взаимозаменяемость узлов и агрегатов транспортных средств.			6
Составлять технологическую документацию на тюнинг двигателя внутреннего сгорания, дооборудование автомобилей для работы на газовом топливе, дооборудование автомобилей системами предпускового подогрева.	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
Улучшение аэродинамических характеристик автомобилей, аэрография. улучшение климатической комфортабельности автомобилей, улучшение виброакустической	Способы внешнего тюнинга автомобиля (спойлеры, антикрыло, аэродинамические обвесы, виниловые наклейки). Дооборудование автомобиля повышающего комфорт, дооборудование автомобиля повышающего безопасность. Виды тюнинга салона автомобиля (тюнинг			6

комфортабельности автомобилей, тюнинг салона	интерьера, обивка салона, тюнинг сидений). Что такое аэрография, история появления аэрографии, виды аэрографии			
Тюнинг трансмиссии автомобилей, тюнинг ходовой части автомобилей, тюнинг тормозной системы автомобилей.	Особенности тюнинга подвески, виды тюнинга подвески (занижение подвески, повышение подвески). Виды и особенности тюнинга трансмиссии (сцепления, коробки передач, 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.			6
Тюнинг электрооборудования	Конструкция и принцип работы фар на основе ксеноновых и светодиодных ламп, преимущества и недостатки.			6
Установка противоугонных систем и комплексов.	Дооборудование автомобиля повышающего комфорт, дооборудование автомобиля повышающего безопасность.			6

2.2 Перечень заданий по учебной практике:

1. Выполнение учебно-методической работы (УМР) при подготовке к продаже.
2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС
3. Выполнение слесарных работ на АТС
4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.
5. Круговой осмотр АТС.
6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС
7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС

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:

1

- 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.

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	Практический опыт: - определение потребностей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых	Текущий контроль в форме: - зачет с оценкой по учебной и производственной практикам профессионального модуля.

процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	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	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;	Текущий контроль в форме: - зачет с оценкой по учебной и производственной практикам профессионального модуля.

	- 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 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	Защита отчета по практике

	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	Защита отчета по практике
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