Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Амрахов Гаджи Исаевич
Должность: Директор
Дата подписания: 23.07.2026 16:44:53
Уникальный программный ключ:
5caf3de1ad340062d1ae0c070acdbab0a60be980

Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Автомобильный, правовой техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ……4
1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы…….4
1.2 Требования к результатам освоения дисциплины……4
1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины……..8

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ…….9
2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы……..9
2.2 Тематический план и содержание дисциплины……...…10

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ……..13
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению…….13
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины……13
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины……..14
3.4. Особенности реализации дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья…….14

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ…….15

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ МДК 03.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РАБОТА С КЛИЕНТАМИ»

1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Профессиональный модуль МДК 03.01 «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами» относится к профессиональному циклу учебного плана.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

У1 – 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)

У2 – 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

У3 – организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

У4 – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе

У5 – 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

У6 – 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

У7 – 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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

З1 – 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

З2 – 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

З3 – психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности

З4 – правила оформления документов; правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста

З5 – 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

З6 – 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

З7 – 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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **иметь практический опыт**:

П1 – 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

П2 – 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

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 01 – Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02 – Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04 – Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05 – Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09 – Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 3.1 – Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

ПК 3.3 – Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

1.3 Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка – 112 часов, в том числе:

обязательная часть – 108 часов;

вариативная часть – 4 часа.

Объем практической подготовки – 36 часа.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов[1]	В том числе в форме практической подготовки
Объем работы обучающихся в академических часах (всего)	112	36
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего)	73	
в том числе:		
лекции	36	-
практические занятия	36	36
лабораторное занятие	-	-
курсовая работа	-	-
В том числе: практическая подготовка в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	-	
Самостоятельная работа обучающегося (всего) с обоснованием расчета времени, затрачиваемого на ее выполнение	27	
в том числе:		
изучение учебного/теоретического материала (по конспектам лекций), изучение основной и дополнительной литературы	10	
подготовка к практическим занятиям	10	
выполнение индивидуального или группового задания	7	
подготовка к промежуточной аттестации, которая проводится в форме экзамена	-	
и др.	-	
Консультации	1	-
Промежуточная аттестация в форме		
№ семестр 8- экзамен	8	

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные 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**
Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			
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*	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

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 производственногоподразделения

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 дисциплины

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 дисциплины

Перечень программного обеспечения:

Mozilla
Firefox,
Google

Chrome,
7-zip,
AIMP Microsoft Windows 10 Pro,
Браузер Спутник,

3.4 Особенности реализации дисциплины 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 ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и/или лабораторных занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по результатам освоения дисциплины.

Результаты обучения (умения, знания, практический опыт)	**Формы контроля результатов обучения[2]**
В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**	
У1 – 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) **У2 –** 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	**Текущий контроль:** Экспертная оценка практических работ по результатам выполнения самостоятельной работы. **Промежуточная аттестация:** Экспертная оценка при сдаче экзамена

профессиональных задач **У3 –** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности **У4 –** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе **У5 –** 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 **У6 –** 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 **У7 –** 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	
В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**	
З1 – 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 **З2 –** 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 **З3 –** психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности **З4 –** правила оформления документов; правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста **З5 –** 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 **З6 –** технику продаж товара (услуги); основы сервисной деятельности; основы организации процесса обслуживания	**Текущий контроль:** Экспертная оценка практических работ по результатам выполнения самостоятельной работы. **Промежуточная аттестация:** Экспертная оценка при сдаче экзамена

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 **З7 –** 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	
В результате освоения дисциплины обучающийся **должен иметь практический опыт:**	
П1 – 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	**Текущий контроль:** Экспертная оценка практических работ по результатам выполнения самостоятельной работы. **Промежуточная аттестация:** Экспертная оценка при сдаче экзамена

повышения качества обслуживания потребителей **П2** – 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	