

Министерство образования и молодёжной политики Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Камышловский гуманитарно-технологический техникум»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В
ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ
ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ
СРЕДСТВ

для специальности СПО

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Форма обучения – очная

Срок обучения – 2 года 10 мес.

Профиль профессионального образования:

технологический

Профессиональный модуль **ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств** относится к обязательной части профессионального цикла.

Рабочая программа модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств** (утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 2 июля 2024 г. № 453)

Разработчик: Бронских Евгений Михайлович – преподаватель высшей квалификационной категории Государственного автономного образовательного учреждения среднего профессионального образования Свердловской области «Камышловский гуманитарно-технологический техникум»

Рассмотрена на заседании предметной (цикловой) комиссии педагогических работников профессиональных дисциплин ГАПОУ СО «КГТТ»

Председатель Чудинова Е.В. Чудинова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УПР
Польдяева Н.А. Польдяева

СОГЛАСОВАНО:

Методист
Чингина Н.Н. Чингина

СОГЛАСОВАНО:

Автотранспортное предприятие
«Технопром»

Начальник Пшеничников



СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств** является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности *23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств*, утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 02.07.2024г. № 453, зарегистрированным в Министерстве юстиции Российской Федерации 07 августа 2024 года, регистрационный №79036 укрупнённой группы специальностей 23.00.00 Техника и технологии наземного транспорта.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и, соответствующие ему, общие компетенции и профессиональные компетенции:

ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг 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.

ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

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

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

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

Спецификация ПК/разделов профессионального модуля

Формируемые компетенции	Навыки	Умения	Знания
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Определение потребностей потребителей 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 Итоговый контроль состояния автотранспортного средства после 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 организацииизготовителя Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому	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, 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 Производить прием-выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных организацией-изготовителем Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств	Техника продаж товара (услуги) Основы сервисной деятельности Основы организации процесса обслуживания потребителей Основы межличностных отношений Этикет 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

	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	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 закрытия сделки и расширения заказа-наряда Обеспечивать конфиденциальность полученной информации Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации Пользоваться технической документацией организации-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	Инструкция по охране труда Гарантийная политика организации изготовителя
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	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	Использовать специальные 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 Вести и актуализировать базу данных потребителей - клиентов организации	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

	Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации изготовителя Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях	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 возражениями потребителей Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации.	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 клиентской базы Основы этикета и деловой коммуникации Базовое устройство автомобиля Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, используемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов Базовые принципы управления временем
ПК 3.3. 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 полноты и качества выполнения	Производить 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	Гарантийная политика организаций изготовителей автотранспортных средств и их компонентов Законодательство Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Методы работы с возражениями Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов Технология выполнения работ по диагностике,

	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	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	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 Требования 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
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознавать сложные проблемы в знакомых ситуациях. Выделять сложные составные части проблемы и описывать её причины и ресурсы, необходимые для её решения в целом. Определять потребность в	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. Правильно определить и найти информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.	Знать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

	информации и предпринимать усилия для её поиска. Выделять главные и альтернативные источники нужных ресурсов. Разрабатывать детальный план действий и придерживаться его. Качество результата, в целом, соответствует требованиям. Оценивать результат своей работы, выделять в нём сильные и слабые стороны.	Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Реализовать составленный план. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Знать актуальные стандарты выполнения работ в профессиональной и смежных областях. Знать актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Планировать информационный поиск из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проводить анализ полученной информации, выделять в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска. Интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию. Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска.	Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности. Приемы структурирования информации. Формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой	Использовать актуальную нормативно-правовую документацию по профессии (специальности). Применять современную научно профессиональную терминологию. Определять траекторию профессионального развития и самообразования.	Определять актуальность нормативноправовой документации в профессиональной деятельности.	Содержание актуальной нормативноправовой документации. Современная научная и профессиональная терминология. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.

грамотности в различных жизненных ситуациях;			
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Участвовать в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планировать профессиональную деятельность.	Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы.	Особенности социального и культурного контекста. Правила оформления документов.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	Понимать значимость своей профессии (специальности). Демонстрировать поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Описывать значимость своей профессии. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности).	Сущность гражданско-патриотической позиции. Общечеловеческие ценности. Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно	Соблюдать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте.	Соблюдать нормы экологической безопасности. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения.

действовать в чрезвычайных ситуациях;			
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Сохранять и укреплять здоровье посредством использования средств физической культуры. Поддерживать уровень физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности.	Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей. Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности. Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).	Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека. Основы здорового образа жизни. Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности). Средства профилактики перенапряжения.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Применять в профессиональной деятельности инструкции на государственном и иностранном языке. Вести общение на профессиональные темы.	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 объяснить свои действия (текущие и планируемые). Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	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.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего часов 360 часов

из них:

на освоение МДК 174 часа

на практики:

учебную – 48 часов

производственную 108 часов

самостоятельная работа - 12 часов

консультации – 8 часов

промежуточная аттестация - 18 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Учебная нагрузка обучающегося во взаимодействии с преподавателем				Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная, часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	в т.ч., консультации	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
ПК 3.1-3.3	Раздел 1. Организация и контроль услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	112	98	28		6	10			108
	МДК.03.01 Документация в процессе оказания услуг	50	44	10	-	2	4	-		
	МДК.03.02 Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	62	54	18		4	6			

ПК 3.1-3.3	Раздел 2. Организация предпринимательской деятельности	80	76	24	-	2	2		
	МДК.03.03 Предпринимательская деятельность в сфере автосервиса	80	76	24	-	2	2		
В т.ч. промежуточная аттестация по:									
МДК.03.01: ДЗ (3 семестр)		2							
МДК.03.02: ДЗ (4 семестр)		2							
МДК.03.03: ДЗ (5 семестр)		2							
ПМ.03: экзамен квалификационный (5 семестр)		12							
Всего:		360	174	52		8	12	-	48
									108

2.1. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые ОК и ПК
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация и контроль услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей				
МДК.03.01 Документация в процессе оказания услуг		50		

Тема 1. Основные документы в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	Содержание учебного материала	10	
	1.Документы для организации процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	2	2
	2.Внутренние документы автосервисных организаций	2	2
	3.Пакет документов для работы автосервиса	2	2
	4.Согласование калькуляции услуг и материалов	2	2
	5 Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС	2	2
Тема 2. Оформление документации при приемке выдаче автомобилей с ТО и ремонта	Содержание учебного материала	22	
	1Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта	2	2
	2 Оформление документации для приема заказов на ТО и ТР автомобилей	2	2
	3 Оформление заявки и заказ наряда на оказание услуг	2	2
	4 Оформление документации для выдачи заказов на ТО и ТР автомобилей	2	2
	5 Оформление приемо-сдаточного акта и учета журнала заказов на оказание услуг	2	2
	6 Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя	2	2
	7 Оснащение поста приемки-выдачи АТС	2	2
	Практические и лабораторные занятия		
	ПР №1 Оформление заказ наряда на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	4	3
	ПР №2 Оформление приемо-сдаточного акта и учета журнала заказов на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	2	3
	Самостоятельная работа		
	Подготовка к практическим занятиям	2	2
Тема 3. Технологическая	Содержание учебного материала	10	

документация при ТО и ремонте автомобилей	1. Использование справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	2	2	
	2. Разработка технологических процессов восстановления и ремонта узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов	2	2	
	3. Выполнение разборки и сборки узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с технологией организации-изготовителя	2	2	
	4.Порядок разработки технологических процессов на ТО автомобилей, на ремонтные работы	2	2	
	Практические и лабораторные занятия			
	ПР №3 . Оформление комплекта технологических документов на техническое обслуживание и ремонт автомобилей	4	3	
	Самостоятельная работа			
	Подготовка к практическим занятиям	2	2	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		2		
Консультация		2		
Итого		50		
МДК.03.02 Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей		62		
Тема 1. Основные бизнес процессы и стандарты автосервисного предприятия	Содержание учебного материала	10		
	1.Миссия и задачи сервиса автотранспортных средств	1	2	
	2.Бизнес-процессы автосервисного предприятия	1	2	
	3.Стандарты поведения, общения, делового стиля в процессе взаимодействия с потребителями	2	2	
	4 Основы организации процесса обслуживания потребителей	2	2	

Тема 2. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг	Практические и лабораторные занятия		
	ПР №1 «Стандарты деловой коммуникации»	2	3
	Самостоятельная работа		
	Подготовка к практическим занятиям	2	2
	Содержание учебного материала	22	
	1. Способы защиты прав потребителей. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей»	1	2
	2. Информационно-консультационное взаимодействие с потребителями по вопросам осуществления предварительной записи на сервисное обслуживание	1	2
	3. Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя	2	2
	4. Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.	2	2
	5. Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	2	2
	6. Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги	2	2
	7. Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.	1	2
	8. Информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях	1	2
	Практические и лабораторные занятия		

	ПР № 2 «Формирование и сопровождение предварительной записи клиентов на сервис»	4	3
	ПР № 3 «Диалоговая приемка»	4	3
	Контрольная работа		
	Контрольная работа № 1 по теме «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг»	2	2
	Самостоятельная работа		
	Подготовка к практическим занятиям	2	2
Тема 3. Организация деятельности по работе с рекламациями потребителей	Содержание учебного материала	8	
	1. Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ	2	2
	2. Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов	2	2
	3. Взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций	2	2
	4. Осуществление контроля операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей	2	2
Тема 4. Оценка удовлетворенности и лояльности потребителя	Содержание учебного материала	14	
	1. Способы оценки удовлетворенности потребителя Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	2	2
	2. Система регулярных опросов	2	2
	3. Ведение базы данных потребителей	2	2
	Контрольная работа		
	Контрольная работа № 2 по теме «Оценка удовлетворенности и лояльности потребителя»	2	2
	Практические и лабораторные занятия		
	ПР № 4 «Проведение визуального и инструментального осмотра»	4	3
	Самостоятельная работа		

Подготовка к практическим занятиям		2	2	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		2		
Консультация		4		
Итого		62		
Раздел 2. Организация предпринимательской деятельности				
МДК.03.03 Предпринимательская деятельность в сфере автосервиса		80		
Тема 1. Основы предпринимательской деятельности	Содержание учебного материала	8		
	1.Предпринимательская деятельность малого предприятия	2	2	
	2.Конкуренция и предпринимательская тайна. Методы конкурентной борьбы. Роль конкуренции в развитии предпринимательской деятельности.	4	2	
	3.Понятие банкротства предприятия. Пути вывода предприятия из банкротства. Санация и преобразование. Мировое соглашение. Управление в период кризиса и банкротства. Ликвидация предприятия.	2	2	
Тема 2 Планирование предпринимательской деятельности в сфере автосервиса: спрос, потребительский выбор, издержки производства	Содержание учебного материала	30		
	1.Система планирования предпринимательской деятельности. Сущность и виды планирования Стратегическое планирование. Оперативное планирование на предприятии.	2	2	
	2.Бизнес-план и его роль в современном предпринимательстве. Содержание бизнес-плана. Порядок разработки бизнес-плана.	2	2	
	Практические и лабораторные занятия			
	ПР № 1 Разработка стратегии маркетинга	2	3	
	ПР № 2 Разработка производственного плана	2	3	
	ПР № 3. Разработка организационного и финансового плана.	4	3	
	ПР № 4 Оценка рисков и страхование.	4	3	
	ПР № 5 Презентация бизнес-плана	2	3	
	ПР № 6 Как самозанятому открыть автосервис	6	3	
	ПР №7 Конкурентный лист, порядок его заполнения	2	3	
	Контрольная работа			

	Контрольная работа № 1 по теме «Планирование предпринимательской деятельности в сфере автосервиса: спрос, потребительский выбор, издержки производства»	2	2	
	Самостоятельная работа обучающегося			
	Написание бизнес-плана	2	2	
Тема 3 Документационное обеспечение	Содержание учебного материала	8		
	1.Государственная регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.	4	2	
	2.Налоговая система и ее основные элементы. Виды налогов. Упрощенное налогообложение малого предпринимательства	2	2	
	3.Правовой менеджмент в предпринимательской деятельности	2	2	
Тема 4 Организация и оплата труда в автосервисных предприятиях	Содержание учебного материала	8		
	1.Трудовые ресурсы. Кадры предприятия, их состав. Определение потребности в персонале	2	2	
	2.Производительность труда, ее изменение. Факторы и пути повышения производительности труда.	2	2	
	3.Нормирование труда. Оплата труда. Тарифная система. Формы и системы оплаты труда. Сдельные расценки	2	2	
	4.Начисление заработной платы. Доплаты, надбавки, премии. Фонд оплаты труда. Трудовой кодекс РФ.	2	2	
Тема 5 Страхование в медицине и здравоохранении. Страховые услуги и страховые риски	Содержание учебного материала	6		
	1 Определение понятия страхования, его характеристика и виды. Стороны, заключающие договоры страхования. Страховые риски. Страховые компании и их функции. Определение понятия медицинского страхования, его виды. Виды и особенности деятельности страховых компаний в области здравоохранения	2	2	
	2 Нормативно-правовая база в области пенсионного обеспечения. Пенсионное законодательство. Пенсионный фонд России. Фонд государственного пенсионного страхования. Обязательное пенсионное страхование. Государственное и негосударственное пенсионное	4	2	

	обеспечение. Порядок расчета и выплаты пенсий. Виды и формы социальной поддержки при назначении пенсии			
Тема 6 Банк и банковская система. Расчетно-кассовые операции	Содержание учебного материала	6		
	1. Понятия банка и банковской системы. Виды банков в Российской Федерации. Виды операций, проводимых банками. Центральный банк Российской Федерации, коммерческие банки.	2	2	
	2. Определение понятия и характеристика расчетно-кассовых операций. Хранение, обмен и перевод денег - банковские операции для физических лиц. Виды платежных средств. Формы дистанционного банковского обслуживания, правила безопасного поведения при пользовании интернет-банкингом. Банковская ячейка, денежные переводы, валютно-обменные операции, банковские карты (дебетовые, кредитные, дебетовые с овердрафтом), риски при пользовании банкоматом, риски при использовании интернет-банкинга, электронные деньги	4	2	
Тема 7. Банковские кредиты	Содержание учебного материала	4		
	1 Кредиты, виды банковских кредитов для физических лиц. Принципы кредитования (платность, срочность, возвратность). Сбор и анализ информации о кредитных продуктах. Уменьшение стоимости кредита. Чтение и анализ кредитного договора. Кредитная история. Коллекторские агентства, их права и обязанности. Кредит как часть личного финансового плана. Типичные ошибки при использовании и оформлении кредита.	4	2	
Тема 8. Налоги и налогообложение	Содержание учебного материала	6		
	1 Определение понятия налогов. Виды налогов для физических и юридических лиц. Налоговый кодекс РФ. Определение понятий субъект, предмет и объект налогообложения. Ставка налога, сумма налога. Системы налогообложения (пропорциональная, прогрессивная, регрессивная), налоговые льготы, порядок уплаты налога, налоговая декларация, налоговые вычеты.	6	2	
Консультации		2		

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	2		
Итого	80		
Учебная практика (для программ подготовки специалистов среднего звена) Виды работ	48		
Производственная практика (для программ подготовки специалистов среднего звена) Виды работ Ознакомление с работой предприятия и технической службы. Изучение взаимодействия технической службы с другими структурными подразделениями. Изучение технологического процесса в производственном подразделении: рабочие места, их количество, виды выполняемых работ, техническая оснащенность. Ознакомление с технической документацией по видам выполняемых работ. Разработка технологических карт по одному или нескольким видам выполняемых работ. Изучение количественного и качественного состава рабочих производственного подразделения: количество рабочих, их квалификация, распределение по профессиям и разрядам, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки. Изучение условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест. Изучение инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении. Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на рабочих местах и в производственном подразделении. Составление паспорта рабочего места с учетом нормативной документации. Изучение обеспечения экологической безопасности в процессе производства. Разработка мероприятий по профилактике загрязнений окружающей среды. Изучение системы организации оплаты труда рабочих. Изучение должностных обязанностей техника по ТО и ремонту автомобилей (мастера). Ознакомление и изучение управленческой документации мастера. Составление табеля учета рабочего времени. Оперативное планирование деятельности коллектива исполнителей: определение объемов работ (составление заказ-наряда), выявление потребности и составление заявок на техническое оснащение и материальное обеспечение производства, определение списочного и явочного состава кадров.	108		

Организация деятельности исполнителей: построение организационной структуры управления производственным подразделением, распределение сменных заданий по исполнителям. Анализ стиля руководства и методов управления мастера. Выявление проблем и принятие управленческих решений по их устранению. Изучение методов мотивации работников, принятых в производственном подразделении. Изучение и проведение контроля деятельности коллектива исполнителей. Изучение и оценка системы менеджмента качества выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей. Разработка мероприятий по улучшению качества услуг по ТО и ремонту автомобилей. Выполнение поручений начальника технической службы и(или) мастера производственного подразделения по организации деятельности коллектива исполнителей. Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.			
Экзамен квалификационный	12		
Итого	360		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- автоматизированное рабочее место с доступом в глобальную сеть «Интернет» – по количеству студентов в группе;
- место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации – по количеству студентов в группе;
- наглядные пособия – по количеству студентов в группе;
- сборники нормативно-правовых документов – в размере $\frac{1}{2}$ численности студентов в группе;
- калькулятор – по количеству студентов в группе;
- программное обеспечение: «Консультант-плюс», «Гарант» и другие;
- комплект нормативной и технической документации, регламентирующей деятельность производственного подразделения.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Тюленева, Т. А., Документационное обеспечение управления (с практикумом): учебник / Т. А. Тюленева. — Москва : КноРус, 2025. (электронная библиока)
2. Основы предпринимательской деятельности: учебник / Т. А. Шпилькина, Л. С. Артамонова, Л. А. Биткова [и др.]; под ред. Т. А. Шпилькиной. — Москва : КноРус, 2024. (электронная библиока)
3. Виноградов, В. М., Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств: учебник / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. — Москва: КноРус, 2025. (электронная библиока)

Дополнительные источники:

1. Трудовой кодекс РФ. Действующие редакции.
2. Гражданский кодекс РФ. Действующие редакции.
3. Налоговый кодекс РФ. Действующие редакции.
4. Классификация основных средств, включаемых в амортизационные группы. Действующие редакции.
5. Нормы расхода топлива и смазочных материалов на автомобильном транспорте. Действующие редакции.
6. Нормы эксплуатационного пробега шин на автомобильном транспорте. Действующие редакции.
7. Нормы затрат на техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Действующие редакции.
8. Законы РФ: «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации», «Об обеспечении единства измерений». Действующие редакции.
9. ГОСТ 3.1102-2011 Единая система технологической документации (ЕСТД)

10. Правила оказания услуг (выполнения работ) по ТО и ремонту автотранспортных средств. ПП РФ № 43 ОТ 23.01.2007
11. Межотраслевые правила по охране труда на автомобильном транспорте. Действующие редакции.
12. Типовые инструкции по охране труда для основных профессий и видов работ. Действующие редакции.
13. Тарифно-квалификационные справочники. Действующие редакции.

Электронные:

1. Консультант Плюс. URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Оформление технологической документации. URL: <http://hoster.bmstu.ru/~spir/TD.pdf>
3. ЕСКД и ГОСТы. URL: <http://www.robot.bmstu.ru/files/GOST/gost-eskd.html>
4. ЕСТД. URL: <http://www.normacs.ru/Doclist/doc/TJF.html>
5. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, вып. 1, 2, [раздел](#) "Слесарные и слесарно-сборочные работы".
6. Профстандарт: 31.004 Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.04.2024 № 170н

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, 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 Производить прием-выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных организацией-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 закрытия сделки и расширения заказа наряда Обеспечивать конфиденциальность полученной информации Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации Пользоваться технической документацией организации изготовителя транспортных средств	Экспертное наблюдение Решение ситуационных задач Тестирование Экзамен квалификационный

	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	Использовать специальные 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 Вести и актуализировать базу данных потребителей - клиентов 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 возражениями потребителей Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации.	Экспертное наблюдение Решение ситуационных задач Экзамен квалификационный
---	---	--

ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	Производить 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	Экспертное наблюдение Решение ситуационных задач Экзамен квалификационный
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. Правильно определить и найти информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Реализовать составленный план. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы Экспертное наблюдение и оценка на лабораторно-практических занятиях, при выполнении работ

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию. Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска	по учебной и производственной практикам Экзамен квалификационный
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-	Описывать значимость своей профессии. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности).	

нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдать нормы экологической безопасности. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей. Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности. Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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 объяснить свои действия (текущие и планируемые). Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 42050279359779253213008452138721925187139459965

Владелец Бочкарева Елена Еварестовна

Действителен с 26.02.2025 по 26.02.2026