

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ИНСТИТУТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Утверждаю  
Проректор по среднему  
профессиональному образованию  
Ряховская О.С.



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
«ПРОФЕССИОНАЛИТЕТ»**

**Уровень профессионального образования**  
Среднее профессионально образование

**Образовательная программа**  
Подготовки специалистов среднего профессионального образования

**Специальность**  
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

На базе основного общего образования

**Квалификация выпускника**  
Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

**Одобрено на заседании педагогического совета: протокол №5 от «14» апреля 2026 г.**

2026 год

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по  
техническому обслуживанию и  
ремонту автотранспортных средств и их компонентов**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.
  - 1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы;
  - 1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля.
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.
  - 2.1 Структура профессионального модуля;
  - 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля.
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.
  - 3.1 Материально-техническое обеспечение;
  - 3.2 Учебно-методическое обеспечение
    - 3.2.1 Основные печатные и/или электронные издания.
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 И ИХ КОМПОНЕНТОВ

### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

Часть программы профессионального модуля реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста 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	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	-

	<p>информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>профессиональной деятельности</p>	
ОК.02	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	-
ОК.03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология</p>	-

	<p>профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности</p> <p>определять источники достоверной правовой информации</p> <p>составлять различные правовые документы</p> <p>находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать</p> <p>оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</p>	<p>возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности</p> <p>правила разработки презентации</p> <p>основные этапы разработки и реализации проекта</p>	
ОК.04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством,</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива</p> <p>психологические особенности личности</p>	-

	клиентами в ходе профессиональной деятельности		
ОК.09	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	-
ПК 3.1	<p>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы</p>	<p>-Техника продаж товара (услуги).</p> <p>-Основы сервисной деятельности.</p> <p>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>-Основы межличностных отношений.</p> <p>-Этику делового общения.</p> <p>-Правила и инструменты эффективной коммуникации.</p> <p>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</p> <p>-Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p>	<p>-Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.</p> <p>-Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обеспечение выполнения договорных обязательств.</p> <p>-Проведение итогового контроля состояния</p>

<p>«Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-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.</li> <li>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</li> <li>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</li> <li>-Применять техники ведения деловых переговоров.</li> <li>-Разрешать конфликтные ситуации.</li> <li>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</li> <li>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</li> <li>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</li> <li>-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</li> <li>-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</li> <li>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</li> <li>-Методы планирования.</li> <li>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Основы делопроизводства.</li> <li>-Современные информационные технологии.</li> <li>-Инструкция по охране труда.</li> <li>-Гарантийная политика завода-изготовителя</li> </ul>	<p>автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.</li> <li>-Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</li> <li>-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</li> </ul>
---	---	--

	необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		
ПК 3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</li> <li>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</li> <li>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-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.</li> <li>-Работать с рекламациями потребителей.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</li> <li>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</li> <li>-Классификация потребностей человека.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-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.</li> <li>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</li> <li>-Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).</li> <li>-Базовые принципы ведения клиенткой базы.</li> <li>-Основы этикета и деловой коммуникации.</li> <li>-Базовое устройство автомобиля.</li> <li>-Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</li> <li>-Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</li> <li>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях</li> </ul>

	-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации	автотранспортных средств и их компонентов. -Базовые принципы управления временем	
ПК 3.3	<p>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>	<p>-Гарантийная политика организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Работа с рекламациями.</p> <p>-Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-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.</p> <p>-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства.</p> <p>-Правила техники</p>	<p>-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</p> <p>-Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.</p> <p>-Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов</p>

		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	
--	--	---	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

### 2.1 Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12
ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04,	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	100	34	100	70	-	24	6	-	-
	УП.03 Учебная практика	<b>36</b>	<b>36</b>	-				-	<b>36</b>	-
	ПП.03 Производственная практика	<b>108</b>	<b>108</b>	-				-	-	<b>108</b>
	Промежуточная аттестация в форме экзамена по модулю	<b>6</b>	<b>6</b>	-				6	-	-
	<b>Всего:</b>	<b>250</b>	<b>184</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	-	-	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, курсовая работа (проект)	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>Раздел 1. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</b>			
<b>МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</b>			
<b>Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)</b>	<b>Содержание</b>	<b>32</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
	1.Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. 2.Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. 3.Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. 4.Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС 5.Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС 6.Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	24	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Практическое занятие № 1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2	
	Практическое занятие № 2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2	
	Практическое занятие № 3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя»	2	
Практическое занятие № 4 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	2		
<b>Тема 1.2. Предпродажная</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04
	<b>В том числе практических занятий</b>		

<b>подготовка АТС с пробегом</b>	Практическое занятие № 5 «Подготовка к продаже АТС с пробегом. Диагностика и анализ поврежденных кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2	ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
	Практическое занятие № 6 «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»	2	
<b>Тема 1.3 Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Практическое занятие № 7 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.»	2	
	Практическое занятие № 8 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	2	
	Практическое занятие № 9 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	2	
	Практическое занятие № 10 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей. Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»»	2	
<b>Тема 1.4 Выдача АТС клиенту</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Практическое занятие №11 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту. Послесервисный опрос клиента»	2	
<b>Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
	1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. 2. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	10	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Практическое занятие № 12 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	2	
<b>Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Практическое занятие № 13 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2	
	Практическое занятие № 14 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС	2	

	клиента»		
	Практическое занятие № 15 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	2	
	Практическое занятие № 16 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	2	
	Практическое занятие № 17 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	2	
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		<b>6</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> Выполнение УМР при подготовке к продаже. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС Выполнение слесарных работ на АТС Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. Круговой осмотр АТС. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС		<b>36/36</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b> Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации Приведение АТС в товарный вид Установка дополнительного оборудования Удаление элементов консервации с АТС Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт		<b>108/108</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3

Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом. Подготовка и оформление отчета		
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена по модулю</i>	<b>6/6</b>	
<b>Всего</b>	<b>270/260</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Кабинет профессиональных модулей.

Мастерская «Техническое обслуживание и ремонт автомобилей».

Базы практики (мастерские/зоны по видам работ).

#### **3.2 Учебно-методическое обеспечение**

##### **3.2.1 Основные печатные и/или электронные издания**

1. Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования : учебное пособие / С.Ф. Головин. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 282 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014919-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1858849> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.
  2. Григорян, Е. С. Маркетинговые коммуникации : учебник / Е. С. Григорян. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 294 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016384-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1127684> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.
  3. Зайцева, Т. В. Управление персоналом : учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 315 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2160249. - ISBN 978-5-16-020123-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2160249> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.
  4. Казакова, Н. А. Маркетинговый анализ : учебное пособие / Н.А. Казакова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 240 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2851. - ISBN 978-5-16-005220-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1903241> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.
  5. Карпова, С.В. Логистика : учебник / И.К. Захаренко, В.М. Комаров [и др.] ; под общ. ред. Б.Г. Хаирова, С.В. Карповой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 292 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2138109. - ISBN 978-5-16-019811-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2138109> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
  6. Коваленко, Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей: учебное пособие / Н.А. Коваленко. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 229 с.: ил. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-011446-0. // ЭБС «Znanium». - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1084884> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
  7. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокопа. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-020321-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169572> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.
- Савич, Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учебное пособие / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай ; под ред. Е.Л. Савича. — Минск: Новое знание; Москва : ИНФРА-М, 2023. — 160 с.: ил. — (Высшее образование). - ISBN 978- 5-16-005681-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1440473> (дат обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

8. Туровец, О.Г. Организация производства и управление предприятием : учебник / под ред. О. Г. Туровца. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 506 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015612-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2084138> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке

#### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 3.1	Выполняет работы по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Оценка решения ситуационных задач, выполнения практических работ, тестового контроля. Промежуточная аттестация.
ПК 3.2	Выполняет работы по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ПК 3.3	Выполняет работы по приемке и обработке рекламаций от потребителей	
ОК 01	Использует оптимальные способы решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 02	Использует различные источники при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 03	Демонстрирует ответственность за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04	Взаимодействует с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ОК 09	Эффективно использует и применяет технологическую документацию по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	