

Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Кемеровский аграрный техникум» имени Г.П.Левина

УТВЕРЖДАЮ  
Директор В.А. Римша

Приказ №456 от  
« 18 » июня 2025 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

профессионального модуля

**ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И  
РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ**

**ПРОФЕССИОНАЛИТЕТ**

Специальность:

**23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств**

2025

**РАССМОТРЕНО**  
на заседании Методического совета

Протокол №5 от «30» мая 2025 г.

**ОДОБРЕНО**  
на заседании педагогического совета

Протокол №6 «11» июня 2025 г.

**Организация-составитель:**

Государственное профессиональное образовательное учреждение «Кемеровский аграрный техникум» имени Г.П. Левина

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 02.07.2024 № 453, с учетом профессионального стандарта «Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.04.2024 г. № 170н., профессионального стандарта «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.03.2015 № 187н.

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>4</b>
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы .....	4
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>11</b>
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	11
2.2. Структура профессионального модуля .....	12
2.3. Тематический план и содержание профессионального модуля.....	13
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	<b>18</b>
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	18
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	18
3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания.....	18
3.2.2. Дополнительные источники .....	19
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>20</b>

## **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 (в соответствии с Правилами применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ от 11 октября 2023 года N 1678).

#### **1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля**

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен<sup>1</sup>:

<b>Код ОК, ПК</b>	<b>Уметь</b>	<b>Знать</b>	<b>Владеть навыками</b>
OK.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	-

<sup>1</sup> Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	<p>информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>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> <p>-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.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p> <p>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей,</p>	<p>-Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</p> <p>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</p> <p>-Методы планирования.</p> <p>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Основы делопроизводства.</p> <p>-Современные информационные технологии.</p> <p>-Инструкция по охране труда.</p> <p>-Гарантийная политика завода-изготовителя</p>	<p>автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p>-Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.</p> <p>-Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</p> <p>-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</p>
--	--	--	---

	необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		
ПК 3.2	<p>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</p> <p>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</p> <p>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</p> <p>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</p> <p>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-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.</p> <p>-Работать с рекламациями потребителей.</p>	<p>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</p> <p>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</p> <p>-Классификация потребностей человека.</p> <p>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>-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.</p> <p>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</p> <p>-Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).</p> <p>-Базовые принципы ведения клиентской базы.</p> <p>-Основы этикета и деловой коммуникации.</p> <p>-Базовое устройство автомобиля.</p> <p>-Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</p> <p>-Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации</p>	<p>-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</p> <p>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p>-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</li> </ul>	<p>автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Базовые принципы управления временем</p>	
ПК 3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</li> <li>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</li> <li>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</li> <li>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</li> <li>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</li> </ul>	<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 организаций-изготовителей 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>

		<p>безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов</p>	
--	--	--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия <sup>2</sup>	78	68
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	180	180
учебная	36	36
производственная	144	144
Промежуточная аттестация, в том числе: <i>МДК 03.01 в форме комплексного экзамена</i> <i>МДК 03.02 в форме комплексного экзамена</i> <i>ПМ 03 в форме экзамена по модулю</i>	12	12
Всего	<b>270</b>	<b>260</b>

<sup>2</sup> Учебные занятия на усмотрение образовательной организации могут быть разделены на теоретические занятия, лабораторные и практические занятия

## 2.2. 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
			3	4			5	6		7	8	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12			
OK.01, OK.02, OK.03, OK.04, OK.09, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3.	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	42	37	42	39	-	-	3	-	-			
	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	42	37	42	39	-	-	3	-	-			
	УП.03.01 Учебная практика	36	36	-				-	36	-			
	ПП.03.01 Производственная практика	144	144	-				-	-	144			
	Промежуточная аттестация в форме экзамена по модулю	6	6	-				6	-	-			
	<b><i>Всего:</i></b>	<b>270</b>	<b>260</b>	<b>84</b>	<b>78</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>144</b>			

### 2.3. 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, формированием 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 Диагностирование деталей, узлов, изделий и систем электрооборудования и автоматики автомобильного транспорта</b>			
<b>6 семестр</b>			
<b>Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)</b>	<b>Содержание</b>	<b>10/8</b>	
	1.Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	2	OK.01, OK.02
	2.Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.		OK.03, OK.04
	3.Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.		OK.09, ПК 3.1
	4.Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС		ПК 3.2, ПК 3.3
	5.Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	6.Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>8/8</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	
<b>Тема 1.2. Предпродажная</b>	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>Содержание</b>	<b>4/4</b>		OK.01, OK.02
	<b>В том числе практических занятий</b>	4/4	OK.03, OK.04

<b>подготовка АТС с пробегом</b>	Практическое занятие № 5 «Подготовка к продаже АТС с пробегом. Диагностика и анализ повреждений 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 Диагностирование системы пуска</b>	<b>Содержание</b>	<b>8/8</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>	<b>8/8</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>2/2</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>	<b>2/2</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>4/2</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	
	2.Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2/2</b>	
<b>Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.</b>	Практическое занятие № 12 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	2	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
	<b>Содержание</b>	<b>10/10</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>10/10</b>	
	Практическое занятие № 13 «Отслеживание предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2	
	Практическое занятие № 14 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС	2	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3

	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>Консультация</b>		<b>1</b>	
<b>Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена</b>		<b>3/3</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
<b>МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>			
<b>6 семестр</b>			
<b>Тема 2.1</b>	<b>Содержание</b>	<b>12/10</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
<b>Культура делового общения</b>	1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание) 2.Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта 3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. 4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>10/10</b>	
	Практическое занятие № 1 «Отработка приемов верbalного и не вербального общения с потребителями АТС»	2	
	Практическое занятие № 2 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	2	
	Практическое занятие № 3 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонта»	2	
	Практическое занятие № 4 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	2	
	Практическое занятие № 5 «Создание этического кодекса фирмы»	2	
<b>Тема 2.2</b>	<b>Содержание</b>	<b>16/14</b>	ОК.01, ОК.02

<b>Основы коммуникации с потребителями</b>	1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС 2.Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС) 3.Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта 4.Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС 5.Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта 6.Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг 7.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС 8.Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	2	ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
	<b>В том числе практических занятий</b>	14/14	
	Практическое занятие № 6 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС. Создание карточки потребителя»	2	
	Практическое занятие № 7 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	2	
	Практическое занятие № 8 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	2	
	Практическое занятие № 9 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2	
	Практическое занятие № 10 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС.»	2	
	Практическое занятие № 11 «Составления бланка анкеты потребителя»	2	
	Практическое занятие № 12 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	2	
	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	OK.01, OK.02
<b>Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками</b>	<b>В том числе практических занятий</b>	10/10	OK.03, OK.04
	Практическое занятие № 13 «Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг. Договорные отношения с поставщиками»	2	OK.09, ПК 3.1
	Практическое занятие № 14 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»	2	ПК 3.2, ПК 3.3
	Практическое занятие № 15 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	2	
	Практическое занятие № 16 «Создание прайса на услуги автосервиса»	2	
	Практическое занятие № 17 «Формирование коммерческого предложения»	2	
	<b>Консультация</b>	<b>1</b>	
<b>Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена</b>		3/3	OK.01, OK.02 OK.03, OK.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 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 комплексного дифференциированного зачета по учебной и производственной практике</i>	<b>144/144</b>	ОК.01, ОК.02 ОК.03, ОК.04 ОК.09, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3
<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, оснащенный в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская «Техническое обслуживание и ремонт автомобилей», оснащенная в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

#### **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. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокора. — 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.

8. 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> (дата

обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

9. 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.

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Баскакова, Н. Т. Стратегия развития ремонтных служб предприятия: монография / Н.Т. Баскакова, З.В. Якобсон, Д.Б. Симаков. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 255 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/19779. - ISBN 978-5-16-016298-0. // ЭБС «Znanium». - URL: <https://znanium.com/catalog/product/769887> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный

2. Борисов, В.К. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1960946> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Волков А.С., Марченко А.А. В67 Бизнес-планирование: Учеб. пособие. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2024. — 81 с. — (ВО: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/14621](http://www.dx.doi.org/10.12737/14621). - ISBN 978-5-369-00732-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2147884> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный

4. Кибанов, А.Я. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 301 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-020210-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2162583> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

5. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2183422> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

6. Сыров, В. Д. Организация производства : учебное пособие / В.Д. Сыров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2025. — 283 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-369-01824-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2187729> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

7. Шитов, В. Н. Планирование, организация и управление деятельностью персонала структурного подразделения : учебное пособие / В.Н. Шитов. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 484 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2092351. - ISBN 978-5-16-019166-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2092351> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

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

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)</b>	<b>Формы контроля и методы оценки</b>
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	