

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

Колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
профессионального модуля**

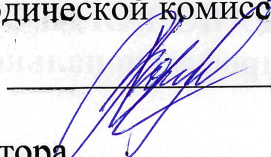
**ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И
РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ
КОМПОНЕНТОВ**

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

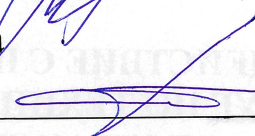
Рассмотрено и согласовано методической комиссией
Технического обслуживания и ремонта автомобилей
Протокол № 10 от « 22 » мая 2025 г.

Разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 02.07.2024г. № 453, зарегистрированного в Министерстве юстиции Российской Федерации 07.08.2024г. регистрационный № 79036, примерной основной образовательной программы по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Председатель методической комиссии


Балицкая Ольга Михайловна

Заместитель директора


Захаров Владимир Викторович

Составитель(и):

Орехова Анастасия Васильевна, преподаватель Колледжа ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля».

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20__ / 20__ учебный год
Протокол № __ заседания МК от «__» _____ 20__ г.
Председатель МК _____

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20__ / 20__ учебный год
Протокол № __ заседания МК от «__» _____ 20__ г.
Председатель МК _____

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20__ / 20__ учебный год
Протокол № __ заседания МК от «__» _____ 20__ г.
Председатель МК _____

Рабочая программа рассмотрена и согласована на 20__ / 20__ учебный год
Протокол № __ заседания МК от «__» _____ 20__ г.
Председатель МК _____

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26

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. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее – рабочая программа) является обязательной частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональном обучении и дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

иметь практический опыт:

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.

Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.

Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.

Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

Разработка предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.

Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.

Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.

Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.

Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.

Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.

Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.

Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.

уметь:

Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонт автотранспортных средств и их компонентов.

Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.

Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).

Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.

Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.

Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.

Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.

Применять техники ведения деловых переговоров.

Разрешать конфликтные ситуации.

Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ- наряда.

Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.

Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.

Пользоваться технической документацией завода- изготовителя транспортных средств.

Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

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.

Корректно 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 рекламациями потребителей.

Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации.

Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.

Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.

Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.

Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Подбирать и применять контрольно- измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.

Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.

Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.

знать:

Техника продаж товара (услуги).

Основы сервисной деятельности.

Основы организации процесса обслуживания потребителей.

Основы межличностных отношения.

Этику делового общения.

Правила и инструменты эффективной коммуникации.

Методика выявления потребностей человека (потребителя).

Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и

специальных технических жидкостей.

Перечень сопутствующих товаров и услуг.

Методы планирования.

Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Основы делопроизводства.

Современные информационные технологии.

Инструкция по охране труда.

Гарантийная политика завода-изготовителя.

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.

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, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

Базовые принципы управления временем.

Гарантийная политика организаций- изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.

Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Работа с рекламациями.

Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов.

Технология выполнения работ по диагностике, техническому

обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства.

Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов.

1.3. Использование часов вариативной части ППССЗ

№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, практический опыт	№, наименование темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
МДК 03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами					
1	ПК.3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	Знать Классификация запасных частей; Основные сервисы в сети интернет по подбору запасных частей; Правила черчения, стандартизации и унификации изделий; Правила чтения технической и технологической документации;	Тема 1.2. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	3	Требования заказчика кадров
	ПК.3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное	Знать - Классификация потребностей человека. - Основы организации процесса обслуживания потребителей.	Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	3	Требования заказчика кадров

	обслуживание и ремонт.				
	ПК.3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	Знать -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.	Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	12	Требования заказчика кадров
	ПК. 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Знать -Техника продаж товара (услуги). -Основы сервисной деятельности. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Основы межличностных отношений. -Этику делового общения. -Правила и инструменты эффективной коммуникации.	Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.	13	Требования заказчика кадров
Всего часов:				31	
МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств					
1	ПК.3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на	Техника продаж товара (услуги). Основы сервисной деятельности. Основы организации процесса обслуживания потребителей. Основы межличностных	Тема 2.1 Культура делового общения	9	Требования заказчика кадров

	сервисное обслуживание и ремонт.	отношения. Этику делового общения. Правила и инструменты эффективной коммуникации.			
2	ПК.3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	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.	Тема 2.2 Основы коммуникации с поставщиками	9	Требования заказчика кадров
Всего часов:				18	
Экзамен по модулю				18	

1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

объем образовательной нагрузки обучающихся – 499 часа, включая:
 учебную нагрузку обучающихся по МДК во взаимодействии с преподавателем – 283 часа;
 самостоятельную учебную работу – 16 часов;
 учебную и производственную практику – 180 часов;
 консультации – 2 часов;
 промежуточную аттестацию – 8 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения рабочей программы профессионального модуля является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Код	Наименование результата обучения
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 традиционных 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 09.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины					
			Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная учебная работа	консультации	Промежуточная аттестация
			Теоретическое обучение, часов	Лабораторные и практические занятия, часов	Курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 3.2 ОК 01-10	МДК 03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	175	133	24	-	8	2	8
ПК 3.1 ОК 01-10	МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	126	114	12	-	-	-	-
ПК 1.1 – 4.3	Учебная практика	36	-	36	-	-	-	-
ПК 1.1 – 4.3	Производственная практика	144	-	144	-	-	-	-
Промежуточная аттестация: экзамен (по модулю)		18	-	-	-	8	2	8
Всего часов:		499	247	216	-	16	4	16

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК), тем	№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)		Объем часов
МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами				157
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)		Содержание учебного материала		28
			Лекции	22
	1	1	Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей. Терминология, применяемая в автосервисе	2
	2	2	Виды производственной деятельности СТО. Особенности производственных процессов в автосервисе.	2
	3	3	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода-изготовителя.	2
	4	4	Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	2
	5	5	Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.	2
	6	6	Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2
	7	7	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2
	8	8	Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2
	9	9	Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя	2
	10	10	Структура рынка автомобилей, запасных частей и материалов. Каналы распределения товаров. Понятие «канал распределения»	2
	11	11	Участники канала распределения и их функции	2
			Практические занятия	6
	12	1	Практическое занятие 1 Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя.	2
13	2	Практическое занятие 2 Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Регулировочные работы согласно регламента завода-изготовителя.	2	

	14	3	Практическое занятие 3 Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки.	2
			Самостоятельная работа обучающихся	2
		1	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	2
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом		Содержание учебного материала		8
			Лекции	4
	15	1	Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	2
	16	2	Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	2
			Практические занятия	4
	17	1	Практическое занятие 4 Подготовка к продаже АТС с пробегом. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта	2
	18	2	Практическое занятие 5 Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников	2
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт		Содержание учебного материала		40
			Лекции	34
	19	1	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	2
	20	2	Назначение и состав участка приемки-выдачи	2
	21	3	Виды приемок, их отличительные черты	2
	22	4	Общие требования к автомобилям, принимаемым предприятиями автосервиса в ремонт	2
	23	5	Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.	2
	24	6	Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	2
	25	7	Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.	2
	26	8	Мониторинг рынка сервиса.	2
	27	9	Согласование калькуляции услуг и материалов	2
	28	10	Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода-изготовителя.	2
	29	11	Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС	2

	30	12	Оснащение поста приемки-выдачи АТС	2
	31	13	Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.	2
	32	14	Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля	2
	33	15	Проведение прямой приемки автомобиля.	2
	34	16	Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей	2
	35	17	Показатели обращаемости владельцев автомобилей на СТО	2
			Практические занятия	6
	36	1	Практическое занятие 6 Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений	2
	37	2	Практическое занятие 7 Проведение кругового осмотра АТС при приемке. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля	2
	38	3	Практическое занятие 8 Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей.	2
			Самостоятельная работа обучающихся	2
		1	Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	2
Тема 1.4. Выдача АТС клиенту			Содержание учебного материала	9
			Лекции	7
	39	1	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.	2
	40	2	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	2
	41	3	Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту.	2
	42	4	Послесервисный опрос клиента	1
			Практические занятия	2
	43	1	Практическое занятие 9 Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта.	2
			Итого за 1-й семестр	85

Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС		Содержание учебного материала		30
			Лекции	28
	1/44	1	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.	2
	2/45	2	Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	2
	3/46	3	Первичный документооборот на СТО	2
	4/47	4	Учет и анализ деятельности СТО	2
	5/48	5	Сертификация соответствия качества оказываемых услуг по ТО и ремонту автомобилей на СТО. Требования к услугам автосервиса	2
	6/49	6	Практические рекомендации по подготовке предприятия автосервиса к сертификации услуг	2
	7/50	7	Порядок проведения сертификации услуг	2
	8/51	8	Применяемые на автомобильном транспорте схемы сертификации	2
	9/52	9	Контроль качества услуг. Виды технического контроля	2
	10/53	10	Оценка качества услуг	2
	11/54	11	Формирование системы управления качеством услуг	2
	12/55	12	Принципы системы управления качеством продукции и услуг в автосервисе	2
	13/56	13	Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг	2
	14/57	14	Управление качеством услуг на СТО	2
			Практические занятия	2
	15/58	1	Практическое занятие 10 Решение ситуационных задач по претензиям потребителей 2 АТС	2
			Самостоятельная работа обучающихся	2
		1	Мониторинг рынка сервиса.	2
Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса		Содержание учебного материала		42
			Лекции	38
	16/59	1	Требования, предъявляемые к персоналу СТО	
	17/60	2	Организация работы с клиентурой	

	18/61	3	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2
	19/62	4	Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов	2
	20/63	5	Факторы, характеризующие культуру обслуживания клиентов на СТО	
	21/64	6	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2
	22/65	7	Ведение базы потребителей АТС	2
	23/66	8	Подготовка к визиту клиента	2
	24/67	9	Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента	2
	25/68	10	Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента	2
	26/69	11	Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений	2
	27/70	12	Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций	2
	28/71	13	Конкурентоспособность услуги сервисной организации	2
	29/72	14	Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов	2
	30/73	15	Понятие и виды комфорта	2
	31/74	16	Сервисные технологии и формы обслуживания	2
	32/75	17	Совершенствование системы качественного сервиса	2
	33/76	18	Планирование сервисной деятельности	2
	34/77	19	Инновации в сервисной деятельности	2
			Практические занятия	4
	35/78	1	Практическое занятие 11 Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2
	36/79	2	Практическое занятие 12 Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации	2
			Самостоятельная работа обучающихся	2
		1	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	2
			Итого за 2-й семестр	72
			Консультация к экзамену	2
			Промежуточная аттестация: экзамен	8

МДК. 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.				126
Тема 2.1 Культура делового общения	Содержание учебного материала			62
			Лекции	28
	1	1	Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	2
	2	2	Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	2
	3	3	Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	2
	4	4	Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками.	2
	5	5	Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	2
	6	6	Составление предполагаемой базы потребителей АТС	2
	7	7	Создание карточки потребителя	2
	8	8	Составление з/н на основании предварительной калькуляции	2
	9	9	Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2
	10	10	Способы защиты прав потребителей. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей»	2
	11	11	Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.	2
	12	12	Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги	
	13	13	Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.	2
	14	14	Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	2
			Практические занятия	8
	15	1	Практическое занятие 1 Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами	2
16	2	Практическое занятие 2 Составление предварительной калькуляции и	2	

			акта приёма-передачи ТС	
	17	3	Практическое занятие 3 Составление бланка обратной связи от потребителей АТС	2
	18	4	Практическое занятие 4 Составления бланка анкеты потребителя	2
			Итого за 1-й семестр	36
			Лекции	24
	1/19	1	Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя.	2
	2/20	2	Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги	2
	3/21	3	Информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях	2
	4/22	4	Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ	2
	5/23	5	Взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций	2
	6/24	6	Осуществление контроля операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей.	2
	7/25	7	Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов	2
	8/26	8	Способы оценки удовлетворенности потребителя Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.	2
	9/27	9	Система регулярных опросов. Ведение базы данных потребителей.	2
	10/28	10	Методы маркетинга	2
	11/29	11	Организационные методы. Masterfit	2
	12/30	12	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
			Практические занятия	2
	13/31	1	Практическое занятие 5 Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации	2
Тема 2.2 Основы коммуникации с поставщиками			Содержание учебного материала	62
			Лекции	60
	14/32	1	Каналы распределения товаров	2

	15/33	2	Идентификационный номер ТС (VIN)	2
	16/34	3	Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.	2
	17/35	4	Запчасти на российском рынке	2
	18/36	5	Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	2
	19/37	6	Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	2
	20/38	7	Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	2
	21/39	8	Договорные отношения с поставщиками	2
	22/40	9	Работа с каталогами запчастей поставщиков	2
	23/41	10	Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования	2
	24/42	11	Создание прайса на услуги автосервиса	2
	25/43	12	Требования инофирм к специалистам	2
	26/44	13	Стандарты для служб запасных частей	2
	27/45	14	Современные стандарты для автотехцентров	2
	28/46	15	Автосервис в кризисный период	2
	29/47	16	Методы организации труда, взаимодействия с поставщиками	2
	30/48	17	Группировка работ	2
	31/49	18	Специализация участков	2
	32/50	19	Специализация сотрудников	2
	33/51	20	Операции сервиса, коммуникации с сотрудниками	2
	34/52	21	Рабочее место приемщика	2
	35/53	22	Приемка автотранспортного средства в ремонт	2
	36/54	23	Исполнение заказов. Планирование загрузки персонала	2
	37/55	24	Документирование работ. Первичные документы	2
	38/56	25	Стимулирование труда. Мотивация	2
	39/57	26	Процесс переговоров с поставщиками и его этапы.	2
	40/58	27	Подготовка к переговорам с поставщиками.	2
	41/59	28	Обмен информацией с поставщиками.	2
	42/60	29	Достижение договоренности с поставщиками.	2

	43/61	30	Заключение сделки с поставщиками и завершение контакта. Анализ переговоров с поставщиками.	2
			Практические занятия	2
	44/62	1	Практическое занятие 6 Формирование коммерческого предложения	2
	44/63		Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	2
Учебная практика Виды работ 1. Выполнение УМР при подготовке к продаже. 2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС 3. Выполнение слесарных работ на АТС 4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. 5. Круговой осмотр АТС. 6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС 7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС Производственная практика по ПМ.03 Виды работ 1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем 2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации 3. Приведение АТС в товарный вид 4. Установка дополнительного оборудования 5. Удаление элементов консервации с АТС 6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт 8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.				36
				144
Промежуточная аттестация				18
Всего				499

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие

Кабинет «Организации сервисного обслуживания», оснащенный в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Мастерская «Технического обслуживания автомобилей», оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Подготовка внеаудиторной работы должна обеспечиваться доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам, формируемым по полному перечню дисциплин (модулей). Во время самостоятельной подготовки обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект проекционной аппаратуры
- телевизор.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер;
- мультимедийное оборудование.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

- рабочее место мастера;
- рабочие места обучающихся;
- наборы слесарного инструмента
- наборы измерительных инструментов
- расходные материалы
- отрезной инструмент
- станки: сверлильный, заточной; комбинированный токарно-фрезерный; координатно-расточной; шлифовальный;
- расходные материалы;
- комплекты средств индивидуальной защиты;
- огнетушители

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места обучающихся;
- производственный стеллаж

- тиски слесарные
- приспособление заточное
- станок настольно-сверлильный
- станок токарно-винторезный двигатель ВАЗ
- макет ДВС
- макет КПП
- блок цилиндров на подставке
- приспособление для дефектовки валов
- набор инструмента (гайковерт пневматический, набор торцевых головок, набор накидных/рожковых ключей, набор отверток, набор шестигранников, динамометрические ключи, молоток, набор выколоток, плоскогубцы, кусачки)
- комплект проекционной аппаратуры

4.2. Общие требования к организации образовательной деятельности

Освоение обучающимися учебной дисциплины может проходить в условиях созданной образовательной среды как в образовательной организации (учреждении), так и в организациях, соответствующих профилю профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Преподавание МДК профессионального модуля должно носить практическую направленность. В процессе лабораторно-практических занятий обучающиеся закрепляют и углубляют знания, приобретают необходимые профессиональные умения и навыки.

Изучение профессионального модуля предусматривает прохождение обучающимися учебной и производственной практик в стенах образовательной организации (учреждении) и в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки профессионального модуля.

Изучение таких общепрофессиональных дисциплин как электротехника и электроника, материаловедение, метрология, стандартизация и сертификация должно предшествовать освоению данного модуля. Параллельно изучаются профессиональные модули ПМ.01 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, ПМ.02 Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, ПМ.04 Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Теоретические занятия должны проводиться в учебном кабинете

Устройство автомобилей, лабораторно-практические занятия и учебная практика проводятся в лаборатории Технического обслуживания автомобилей согласно ФГОС СПО по специальности.

Текущий контроль обучения и промежуточная аттестация должны складываться из следующих компонентов:

текущий контроль: опрос обучающихся на занятиях, проведение тестирования, оформление отчетов по практическим занятиям и т.д.

промежуточная аттестация: дифференцированный зачет, экзамен, экзамен (по модулю).

4.3 Кадровое обеспечение образовательной деятельности

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих реализацию ППССЗ: ППССЗ по специальности должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 5 лет.

Фамилия, имя, отчество преподавателя	Орехова Анастасия Васильевна	
Образование	высшее, магистр, Луганский национальный университет имени Владимира Даля, 2019г., №158857, магистр, Технология транспортных процессов, магистерская программа – «Интеллектуальные транспортные системы»	
Категория, педагогическое звание	преподаватель первой категории	

4.4. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные печатные издания

1. Бачурин А.А., Спирин И.В., Ходош М.С., Самосина М.И. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО. 4-е изд, испр. - Москва: Академия, 2021. – 288 с.
2. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва: Академия, 2021. – 432 с.

3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник / Г.И. Гладов, А.М. Петренко. – Москва: Академия, 2020. – 352 с.
4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. – Москва: Академия, 2021. – 560 с.
5. Стуканов В.А. Основы теории автомобильных двигателей/В.А. Стуканов. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
6. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.А. Пузряков, А.Ф. Пузряков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.
7. Туревский И.С. Электрооборудование автомобилей /И.С. Туревский. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
8. Туревский И.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность. – Москва: Форум, 2021. – 191 с.
9. Виноградов В.М. «Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей»-М,Академа,2023.
<https://znanium.com/catalog/document?id=421522>
10. Набоких В.А. «Датчики автомобильных систем управления и диагностического оборудования: учебное пособие» – Москва, Форум: ИНФРА-М, 2021 г. <https://znanium.com/catalog/product/1248675>
11. Родин А.В. «Электрооборудование и ЭСУД бюджетных легковых автомобилей»: Практическое пособие - М.: СОЛОН-Пр., 2021. - 112 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=159691>
12. Стуканов В.А., Леонтьев К.Н. Устройство автомобилей: Учебное пособие / - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 496 с.: 70х100 1/16. <http://znanium.com/catalog/product/1010660>
13. Стуканов В.А. «Сервисное обслуживание автомобильного транспорта»: учеб. пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 207 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=415766>
14. Стуканов В.А. «Автомобильные эксплуатационные материалы». Лабораторный практикум : учеб. пособие — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021 г. — 304 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=362125>
15. Туревский И.С. «Электрооборудование автомобилей»: учебное пособие — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 368 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398070>

Дополнительные источники

1. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта /Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – Москва: Инфра-М, 2014. – 352 с.
2. Кузнецов А.С. «Техническое обслуживание и ремонт автомобиля». Учебник. В двух частях. М.: Академия – 2018.
3. Приходько В.М. Автомобильный справочник – Москва: Машиностроение, 2013.

4. Смирнов Ю.А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика: учебное пособие для СПО / Ю.А. Смирнов, В.А. Детисов. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. 324 с.
5. Шатров М.Г. Двигатели внутреннего сгорания /М.Г. Шатров. – Москва: Высшая школа,2015. – 400 с.
6. Вербицкий В.В. Автомобильные эксплуатационные материалы / В.В. Вербицкий – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 118 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки ¹
ПК 3.1	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 3.2	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ПК 3.3	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	
ОК 01	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 02	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 3	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04	Взаимодействии с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ОК 09	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	

¹ Примеры оформления формы контроля: контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Примеры оформления методов оценки: интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.