Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Филиал ФГБОУ ВО ИРНИТУ в г. Усолье-Сибирском

Председатель научно-методического
совета филиала
_____ Н.Е. Федотова
«_27_» _____03_____ 20_26_г.

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

Рабочая программа профессионального модуля

Специальность	23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Квалификация	Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
Форма обучения	Очная
Год набора	2026

Составитель программы: Ксензова Н.О., преподаватель

2026 г.

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и примерной программой профессионального модуля.

Программу составил(и):
Ксензова Нина Олеговна, преподаватель

«24» 03 2026 г. _____

Программа одобрена на заседании цикловой комиссии
Обслуживания и ремонта промышленного оборудования и автотранспорта

Протокол № 8 от «25» 03 2026 г. Председатель ЦК _____ Р.В. Россова
(подпись)

Программа согласована с цикловой комиссией
Обслуживания и ремонта промышленного оборудования и автотранспорта

Протокол № 8 от «25» 03 2026 г. Председатель ЦК _____ Р.В. Россова
(подпись)

Согласовано:
Заместитель директора по учебной работе

«27» 03 2026 г. _____ О.В. Черепанова
(подпись)

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании научно-методического совета филиала

Протокол № 4 от «27» 03 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20

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 планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ПК 3.1	Планировать и организовывать материально-техническое обеспечение процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.
ПК 3.2	Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала по выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
ПК 3.3	Осуществлять взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями.

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Уметь:	– У 1 Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – У 2 Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. – У 3 Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации). – У 4 Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с

	применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. – У 5 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. – У 6 Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. – У 7 Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. – У 8 Применять техники ведения деловых переговоров. – У 9 Разрешать конфликтные ситуации. – У 10 Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. – У 11 Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. – У 12 Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. – У 13 Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. – У 14 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 – У 15 Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – У 16 Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. – У 17 Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. – У 18 Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. – У 19 Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. – У 20 Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. – У 21 На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – У 22 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. – У 23 Работать с рекламациями потребителей. – У 24 Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации – У 25 Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. – У 26 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработ-

	ки рекламаций. – У 27 Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – У 28 Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов. – У 29 Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – У 30 Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. – У 31 Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. – У 32 Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.
Знать:	– З 1 Технику продаж товара (услуги). – З 2 Основы сервисной деятельности. – З 3 Основы организации процесса обслуживания потребителей. – З 4 Основы межличностных отношения. – З 5 Этику делового общения. – З 6 Правила и инструменты эффективной коммуникации. – З 7 Методику выявления потребностей человека (потребителя). – З 8 Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 9 Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – З 10 Маркировку и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. – З 11 Перечень сопутствующих товаров и услуг. – З 12 Методы планирования. – З 13 Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 14 Основы делопроизводства. – З 15 Современные информационные технологии. – З 16 Инструкцию по охране труда. – З 17 Гарантийную политику завода-изготовителя – З 18 Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. – З 19 Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. – З 20 Классификацию потребностей человека. – З 21 Основы организации процесса обслуживания потребителей. – З 22 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.

	– З 23 Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. – З 24 Сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов). – З 25 Базовые принципы ведения клиенткой базы. – З 26 Основы этикета и деловой коммуникации. – З 27 Базовое устройство автомобиля. – З 28 Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. – З 29 Типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – З 30 Базовые принципы управления временем. – З 31 Гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. – З 32 Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 33 Работу с рекламациями. – З 34 Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. – З 35 Технологию выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 36 Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 37 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. – З 38 Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства. – З 39 Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 40 Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов.
Иметь практический опыт	– ПО 1 Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. – ПО 2 Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 3 Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 4 Обеспечения выполнения договорных обязательств. – ПО 5 Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 6 Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. – ПО 7 Взаимодействия с работниками организации, выполняющими рабо-

	ты по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. – ПО 8 Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. – ПО 9 Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей. – ПО 10 Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 11 Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. – ПО 12 Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. – ПО 13 Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях – ПО 14 Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 15 Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. – ПО 16 Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. – ПО 17 Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.

1.2 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 534 часов, в том числе:

на освоение МДК 03.01 – 150 часа; в том числе самостоятельной работы обучающегося – 36 часа; консультаций – 8 часа, экзамен 4 часа;

на освоение МДК 03.02 - 120 часа; в том числе самостоятельной работы обучающегося – 16 часов; консультаций – 8 часа, экзамен 4 часа;

учебной практики – 36 часа;

производственной практики – 216 часа,

экзамен по модулю – 12 часов.

Вариативная часть составляет 252 часов и направлена на углубление подготовки обучающихся.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Структура профессионального модуля «ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

Коды компетенций (ОК, ПК)	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа	Во взаимодействии с преподавателем, час.						
				всего, часов	в том числе					промежуточная аттестация
					лекции	практические занятия	лабораторные занятия	семинарские занятия	консультации	
ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09	Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	150	36	114	44	54	–	4	8	4
ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09	Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	120	16	104	54	36	–	2	8	4
ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09	Учебная практика	36								
ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09	Производственная практика	216								
	Экзамен по модулю	12								
	Всего:	534	52	218	98	90	–	6	16	8

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		**150**	
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		**150**	
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	**Содержание учебного материала**	**28**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09
	1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	2	
	2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	2	
	3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.	2	
	4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.	2	
	5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2	
	6. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2	
	Практические занятия	**10**	
	1. Практическое занятие №1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2	
	2. Практическое занятие №2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2	
	3. Практическое занятие №3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»	2	
	4. Практическое занятие №4 «Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя»	2	
	5. Практическое занятие №5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся аудиторная	**6**	
	1. СРС №1 Отличие оригинальных з/ч и материалов от их реплик	2	
	2. СРС №2 Контроль предпродажной подготовки со стороны продавца.	2	
	3. СРС №3 Проверка смазочных материалов со стороны покупателя.	2	
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с	**Содержание учебного материала**	**17**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04,
	7. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля	2	

пробегом	в счет покупки нового.		ОК 09
	8. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	2	
	Семинарское занятие	**2**	
	1. Семинарское занятие №1	2	
	Практические занятия	**6**	
	6. Практическое занятие №6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	2	
	7. Практическое занятие №7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2	
	8. Практическое занятие №8 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся аудиторная	**5**	
	4. СРС №4 Отличие предпродажной подготовки новых автотранспортных средств от АТС с пробегом.	2	
	5. СРС №5 Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств, привезенных из КНР.	2	
	6. СРС №6 Проверка АТС на наличие не качественной покраски.	1	
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	**Содержание учебного материала**	**33**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09
	9. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	2	
	10. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	2	
	11. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.	2	
	12. Мониторинг рынка сервиса. Согласование калькуляции услуг и материалов	2	
	13. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.	2	
	14. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС. Оснащение поста приемки-выдачи АТС	2	
	Практические занятия	**14**	
	9. Практическое занятие №9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	2	
	10. Практическое занятие №10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	2	
	11. Практическое занятие №11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	2	
	12. Практическое занятие №12 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	2	
	13. Практическое занятие №13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	2	
	14. Практическое занятие №14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	2	
	15. Практическое занятие №15 «Согласование дополнительных работ после проведения диа-	2	

	гностики автомобиля»		
	Самостоятельная работа обучающихся аудиторная	**7**	
	7. СРС №7 Химмотологическая карта. Порядок составления и согласования.	3	
	8. СРС №8 Оформление операционной карты	2	
	9. СРС №9 Порядок приёма АТС в автосервис.	2	
Тема 1.4. Выдача АТС клиенту	**Содержание учебного материала**	**16**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09
	15. Особенности конструкции рулевого управления с электроусилителем. Особенности конструкции рулевого управления с активным управлением.	2	
	16. Особенности конструкции рулевого управления с подруливающей задней осью.	2	
	Практические занятия	**6**	
	16. Практическое занятие №16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	2	
	17. Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	2	
	18. Практическое занятие №18 «Послесервисный опрос клиента»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся аудиторная	**6**	
	10. СРС №10 Написать доклад на тему: Порядок выдачи АТС клиенту.	2	
	11. СРС №11 Последовательность выдачи АТС клиенту.	2	
	12. СРС №12 Диагностика АТС после ТО и ремонта.	2	
Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС	**Содержание учебного материала**	**18**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09
	17. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.	2	
	18. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	2	
	Практические занятия	**8**	
	19. Практическое занятие №19 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	2	
	20. Практическое занятие №20 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	2	
	21. Практическое занятие №21 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	2	
	22. Практическое занятие №22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся аудиторная	**6**	
	13. СРС №13 Технологическая документация АТП.	2	
	14. СРС №14 Нормативная документация АТП.	2	

	15. СРС №15 Техническая документация АТП.	2	
Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса	**Содержание учебного материала**	**26**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09
	19. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2	
	20. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов	2	
	21. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2	
	22. Ведение базы потребителей АТС. Подготовка к визиту клиента. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	2	
	Семинарское занятие	**2**	
	2. Семинарское занятие №2	2	
	Практические занятия	**10**	
	23. Практическое занятие №23 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2	
	24. Практическое занятие №24 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	2	
	25. Практическое занятие №25 ««Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	2	
	26. Практическое занятие №26 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	2	
	27. Практическое занятие №27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся аудиторная	**6**	
	16. СРС №16 Доклад. Описать регламент взаимодействия с клиентами.	2	
	17. СРС №17 Распределение базы по клиентам.	2	
	18. СРС №18 Нестандартные отношения клиента и сотрудника автосервиса.	2	
Консультации		**8**	
Промежуточная аттестация в виде экзамена		**4**	
Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		**120**	
МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		**120**	
Тема 2.1. Культура делового общения	**Содержание учебного материала**	**32**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09
	1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	4	
	2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	2	
	3. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	2	
	4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этике-	4	

	та и этики деловых отношений		
	5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	4	
	Практические занятия	**10**	
	1. Практическое занятие №1 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	2	
	2. Практическое занятие №2 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	2	
	3. Практическое занятие №3 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	2	
	4. Практическое занятие №4 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	2	
	5. Практическое занятие №5 «Создание этического кодекса фирмы»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся аудиторная	**6**	
	1. СРС №1 Деловой этикет.	2	
	2. СРС №2 Деловые отношения.	2	
	3. СРС №3 Этический кодекс организации.	2	
Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями	**Содержание учебного материала**	**44**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09
	6. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2	
	7. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)	2	
	8. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта	4	
	9. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС	2	
	10. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта	2	
	11. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	4	
	12. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2	
	13. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	2	
	Практические занятия	**18**	
	6. Практическое занятие №6 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	2	
	7. Практическое занятие №7 «Создание карточки потребителя»	2	
	8. Практическое занятие №8 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	2	
	9. Практическое занятие №9 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	2	
	10. Практическое занятие №10 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	2	
	11. Практическое занятие №11 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2	
	12. Практическое занятие №12 Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	2	

	13. Практическое занятие №13 «Составления бланка анкеты потребителя»	2	
	14. Практическое занятие №14 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся аудиторная	**6**	
	4. СРС №4 Прецеденты использования Законодательство в сфере сервиса АТС.	2	
	5. СРС №5 Калькуляция в сфере услуг АТП.	2	
	6. СРС №6 Сроки получения АТС после ремонта.	2	
Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками	**Содержание учебного материала**	**32**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09
	14. Каналы распределения товаров	2	
	15. Идентификационный номер ТС (VIN)	2	
	16. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.	4	
	17. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	2	
	18. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	2	
	19. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	4	
	20. Договорные отношения с поставщиками	2	
	Семинарское занятие	**2**	
	1. Семинарское занятие №1	2	
	Практические занятия	**8**	
	15. Практическое занятие №15 Работа с каталогами запчастей поставщиков»	2	
	16. Практическое занятие №16 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	2	
	17. Практическое занятие №17 «Создание прайса на услуги автосервиса»	2	
	18. Практическое занятие №18 Формирование коммерческого предложения»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся аудиторная	**4**	
	7. СРС №7 Сбытовая политика с поставщиками.	2	
	8. СРС №8 Возврат некачественных запчастей поставщикам.	2	
Консультации		**8**	
Промежуточная аттестация в виде экзамена		**4**	
Учебная практика **Виды работ:** - 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.		**36**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09

- подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС - демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС		
Производственная практика (по профилю специальности) **Виды работ:** - 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.	**216**	ПК 3.1-3.3, ОК 01- 04, ОК 09
Промежуточная аттестация: экзамен по модулю	**12**	
Всего	**534**	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - Кабинет ""Организация сервисного обслуживания"" - Специализированная мебель и системы хранения:

Основное оборудование: рабочее место преподавателя, комплект ученической мебели (стол ученический 12 шт., стол компьютерный 22 шт., стулья 46 шт.). 46 посадочных мест.

Дополнительное оборудование: доска маркерная, шкафы для хранения комплексного методического обеспечения.

Технические средства:

Основное оборудование: автоматизированное рабочее место с персональным компьютером (23 шт.) (монитор Acer K242 - 23 шт., системный блок ФРЕЙМ-AXT(Pentium G5400/8Гб/ssd 240Гb), выход в глобальную сеть ""Интернет"", с лицензионным программным обеспечением, свободный доступ к специализированной и учебной литературе, периодическим изданиям, ресурсам электронной библиотеки ИРНИТУ и ЭБС; многофункциональное печатающее устройство HP LJ 1020; мультимедиапроектор BenQ MP511+DLP800*600; экран для проектора на штативе Spectra 1.8=1.8.

Дополнительное оборудование: акустическая система.

Демонстрационные учебно-наглядные пособия:

Основное оборудование: наглядные пособия; учебно-методическое обеспечение.

Дополнительное оборудование: комплект учебно-методической документации (по количеству студентов в группе), наглядные пособия (по количеству студентов в группе), сборники нормативно-правовых документов (в размере 1/2 численности студентов в группе), калькуляторы. Программное обеспечение : ""Консультант-плюс"", ""Гарант"" и другие. Комплект нормативной и технической документации, регламентирующей деятельность производственного подразделения. Дидактический материал.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office 2010 Professional Plus; Windows 7 Pro; Acrobat Reader; GIMP; Microsoft Paint; Windows Media Player; Media Player Classic; Ascon Kompas 3D антивирусное программное обеспечение Dr.Web. "

2. Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - Мастерская ""Технического обслуживания автомобилей"" - Специализированная мебель и системы хранения:

Основное оборудование: рабочее место мастера; рабочие места обучающихся.

Дополнительное оборудование: шкафы для хранения комплексного методического обеспечения; шкафы для спецодежды.

Технические средства:

Основное оборудование: компьютер (системный блок Intel Celeron 2,8 ГГц (S775) / 1 Гб ОЗУ DDR2 / ЖД SATA Seagate ST312014A 120 Гб / Видео встроенное ATI XPRESS 200 Radeon X300, монитор Samsung SyncMaster 720N); мультимедиапроектор (TOSHIBA TLP_X 3000a); экран для проектора (на штативе Spectra 1.8=1.8).

Дополнительное оборудование: колонки; многофункциональное печатающее устройство.

Специализированное оборудование, мебель и системы хранения:

Основное оборудование: стеллаж для хранения инструмента; тумба металлическая для инструмента; вытяжка местная; оснащение: коробка передач ВАЗ, коробка передач

ЗИЛ, коробка передач КАМАЗ, карданный вал ЗИЛ-130, раздаточная коробка КАМАЗ. Кузовной пост: стапель, тумба инструментальная с инструментами, набор инструмента для разборки деталей интерьера, набор инструмента для демонтажа и вклейки вклеиваемых стекол, сварочное оборудование, отрезной инструмент (пневматическая болгарка, ножовка по металлу, пневмоотбойник), гидравлические растяжки, измерительная система геометрии кузова, споттер, набор инструмента для рихтовки, набор струбцин, набор инструментов для нанесения шпатлевки, шлифовальный инструмент , подставки для правки деталей.

Дополнительное оборудование: комплекты средств индивидуальной защиты; огнетушители; столы с ящиками для хранения оборудования, сейф для хранения инструмента.

Демонстрационные учебно-наглядные пособия:

Основное оборудование: учебные плакаты; учебные стенды; наглядные пособия; учебно-методическое обеспечение.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office 2010 Professional Plus; Windows 7 Pro; Acrobat Reader; GIMP; Microsoft Paint; Windows Media Player; Media Player Classic; Ascon Kompas 3D антивирусное программное обеспечение Dr.Web.

3. Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - Мастерская ""Технического обслуживания и ремонта автомобилей"" - Специализированная мебель и системы хранения:

Основное оборудование: рабочее место мастера; рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся.

Дополнительное оборудование: шкафы для хранения комплексного методического обеспечения.

Технические средства:

Основное оборудование: компьютер (системный блок Intel Core i5-2400 3,1 ГГц (S1155) / 4 Гб ОЗУ DDR3 / ЖД SATA Seagate ST2000DM001 2 Тб / Видео Intel HD Graphics 3000, монитор Acer V223HDV), выход в сеть Интернет.

Дополнительное оборудование: многофункциональное печатающее устройство.

Специализированное оборудование, мебель и системы хранения:

Основное оборудование: стеллаж для хранения инструмента; тумба металлическая для инструмента; вытяжка местная; комплекты средств индивидуальной защиты; огнетушители; коробка передач ВАЗ; автомобиль Лада Гранта.

Уборочно-моечный пост: моечный аппарат высокого давления с пеногенератором; пылесос; расходные материалы для мойки автомобилей (шампунь для бесконтактной мойки автомобилей, средство для удаления жировых и битумных пятен, средство для мытья стекол, полироль для интерьера автомобиля, микрофибра). Пост диагностики: подъемник; диагностическое оборудование (система компьютерной диагностики с необходимым программным обеспечением; сканер, диагностическая стойка, мультиметр, осциллограф, компрессометр, люфтомер, эндоскоп стетоскоп, газоанализатор, пуско-зарядное устройство, вилка нагрузочная, лампа ультрафиолетовая, аппарат для заправки и проверки давления системы кондиционера, термометр); инструментальная тележка с набором инструмента (гайковерт пневматический, набор торцевых головок, набор накидных/рожковых ключей, набор отверток, набор шестигранников, динамометрические ключи, молоток, набор выколоток, плоскогубцы, кусачки). Слесарно-механический пост: стапель; тележки инструментальные; набор инструмента (для разборки деталей интерьера; демонтажно-монтажный инструмент; для демонтажа и вклейки вклеиваемых стекол; отрезной инструмент; для рихтовки; для нанесения шпатлевки; шлифовальный инструмент; контрольно-измерительный инструмент); автомобиль; подъемник; компрессор; сварочное оборудование (сварочный полуавтомат, сварочный инвертор, экраны защитные, расходные материалы: сварочная проволока, электроды, баллон со сварочной смесью); гидравлические растяжки; измерительная система геометрии кузова; подставка для правки дета-

лей. Окрасочный пост: пост подбора краски (микс-машина, рабочий стол, колор-боксы, весы электронные); пост подготовки автомобиля к окраске; шлифовальный инструмент ручной и электрический (эксцентриковые шлифовальные машины, рубанки шлифовальные); краскопульты (краскопульты для нанесения грунтовок, базы и лака); расходные материалы для подготовки и окраски автомобилей (скотч малярный и контурный, пленка маскировочная, грунтовка, краска, лак, растворитель, салфетки безворсовые, материал шлифовальный).

Дополнительное оборудование: набор контрольно-измерительного и инструмента (компрессометр, штангенциркули, микрометры, нутрометры, набор щупов), комплект демонтажно-монтажного инструмента и приспособлений (набор приспособлений для вдавливания тормозных суппортов, съемник универсальный, съемник масляных фильтров, струбцина для стяжки пружин), оборудование для замены эксплуатационных жидкостей (поддон для слива и откачки масла).

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office 2010 Professional Plus; Windows 7 Pro; Acrobat Reader; GIMP; Microsoft Paint; Windows Media Player; Media Player Classic; Ascon Kompas 3D антивирусное программное обеспечение Dr.Web. "

"4. Помещение для самостоятельной работы – Библиотека, читальный зал с выходом в информационно-телекоммуникационную сеть ""Интернет"" - Основное оборудование: стол библиотекаря с ящиками для хранения; кресло библиотекаря; стеллажи библиотечные; закрытый шкаф для хранения учебного оборудования; шкаф для газет и журналов; стол выдачи пособий; шкаф для читательских формуляров; каталожный шкаф; комплект ученической мебели (стол компьютерный 3 шт., стол ученический для читального зала 15 шт., стул ученический 33 шт.). 33 посадочных места.

Дополнительное оборудование: кресло для чтения.

Технические средства:

Основное оборудование: компьютер преподавателя в сборе с периферией (процессор Intel Core i3-2100 3,1 ГГц, оперативная память 4 Гб, жесткий диск 1 Тб, монитор 22'', 2013 г.) с выходом в Internet, лицензионным программным обеспечением (ПО); универсальные портативные компьютеры ученика (процессор Intel Core i3-2100 3,1 ГГц, оперативная память 4 Гб, жесткий диск 1 Тб, монитор 22'', 2013 г. – 3 шт.) с выходом в Internet, лицензионным программным обеспечением, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации; многофункциональное печатающее устройство; мобильная электронная библиотека; проектор, крепление в комплекте; наушники для прослушивания аудио и видеоматериалов.

Дополнительное оборудование: сетевой фильтр; свободный доступ к специализированной справочной и учебной литературе, периодическим изданиям, ресурсам электронной библиотеки ИРНИТУ и ЭБС.

Дополнительное оборудование: книжные шкафы, стеллажи.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office 2010 Professional Plus; Windows 7 Pro; антивирусное программное обеспечение Dr.Web.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов

Основная литература:

1 Виноградов В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / В. М. Виноградов. – Москва : Курс : Инфра-М, 2025. – 376 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2163205
2 Набоких В. А. Датчики автомобильных электронных систем управления и диагностического оборудования : учебное пособие / В. А. Набоких. – Москва : Инфра-М, 2025. – 239 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2160671
3 Стуканов В. А. Автомобильные эксплуатационные материалы. Лабораторный практикум : учебное пособие / В. А. Стуканов. – 2-е изд., перераб. и доп. –

Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 304 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2185413
4 Стуканов В. А. Основы теории автомобильных двигателей и автомобиля : учебное пособие / В. А. Стуканов. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 368 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2179727
5 Стуканов В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В. А. Стуканов. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 207 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2177859
6 Стуканов В. А. Устройство автомобилей : учебное пособие / В. А. Стуканов, К. Н. Леонтьев. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 496 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2184044
7 Технологические процессы в техническом сервисе машин и оборудования : учебное пособие / И. Н. Кравченко, А. Ф. Пузряков, В. М. Корнеев [и др.]. – Москва : Инфра-М, 2024. – 346 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2103200
8 Туревский И. С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность : учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : Форум : Инфра-М, 2024. – 192 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/1921416
9 Туревский И. С. Электрооборудование автомобилей : учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 368 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2177947

Дополнительная литература

10 Епифанов Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / Л. И. Епифанов, Е. А. Епифанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум : Инфра-М, 2023. – 349 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2012654
11 Смирнов Ю. А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика / Ю. А. Смирнов, В. А. Детистов. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 324 с. URL: https://e.lanbook.com/book/312923
12 Устройство автомобилей: электрооборудование : учебник / под ред. А. П. Пехальского. – Москва : КноРус, 2026. – 304 с.
13 Вестник Сибирской государственной автомобильно-дорожной академии : научный журнал. – Омск : Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет URL: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=28181

Электронные ресурсы

14 Электронная библиотека ИРНИТУ: http://elib.istu.edu/
15 Электронно-библиотечная система «Лань»: http://e.lanbook.com/
16 ЭБС Юрайт: https://urait.ru/
17 Научные электронные журналы на платформе eLIBRARY.RU: http://elibrary.ru/
18 ЭБС PROFобразование: www.profspo.ru/
19 ЭБС Znanium.com: http://znanium.com/
20 Springer Nature Experiments (ранее Springer Protocols): https://
21 experiments.springernature.com/
22 Wiley Online Library: http://onlinelibrary.wiley.com/

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения данного раздела профессионального модуля предусматривает следующие формы, методы и критерии оценки:

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

Комплексная оценка освоения профессионального модуля ПМ.03 по виду деятельности Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов осуществляется в форме экзамена по модулю.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Филиал ФГБОУ ВО ИРНИТУ в г. Усолье-Сибирском

«СОГЛАСОВАНО»
Заведующий практиками
_____ /Ю.С. Тимошенко/
«27» 03 2026 г.

«УТВЕРЖДАЮ»:
Заместитель директора
по учебной работе
_____ /О.В. Черепанова/
«27» 03 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по профессиональному модулю

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
Квалификация	Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
Форма обучения	Очная
Год набора	2026

Составитель: Ксензова Н.О., преподаватель

2026 г.

Фонд оценочных средств разработан на основании рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ и является частью ОП СПО – ППССЗ.

Составитель(и):
Ксензова Нина Олеговна, преподаватель

Фонд оценочных средств одобрен на заседании цикловой комиссии
Обслуживания и ремонта промышленного оборудования и автотранспорта

Протокол № 8 от «25» 03 2026 г.

Председатель ЦК _____ / Р.В. Россова /

Получено положительное заключение от представителей работодателей (прилагается)

Содержание

1 Паспорт фонда оценочных средств 4

2 Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке на экзамене квалификационном 6

3 Оценка освоения междисциплинарных курсов, входящих в состав профессионального модуля 11

3.1.1 Результаты освоения МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами 11

3.1.2 Контрольно-оценочные средства текущего контроля по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами 11

3.1.3 Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами 11

3.2.1 Результаты освоения МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств 20

3.2.2 Контрольно-оценочные средства текущего контроля по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств 20

3.2.3 Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств 20

4 Оценка освоения практики по профессиональному модулю 29

4.1 Учебная практика УП.01 29

4.1.1 Контрольно-оценочные средства текущего контроля по УП.03 Учебная практика ...36

4.2 Производственная практика ПП.03 36

4.2.1 Контрольно-оценочные средства текущего контроля по ПП.03: 43

4.6 Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации по ПП.01 43

5 Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации по ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов 44

6 Информационное обеспечение обучения 45

Приложение А1 Контрольно-измерительный материал текущего контроля по МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами 47

Приложение А2 Контрольно-измерительный материал текущего контроля по МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств 50

Приложение В1 Перечень тем для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами 53

Приложение В2 Перечень тем для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств 53

Приложение С1 Типовые задания для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами 54

Приложение С2 Типовые задания для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.....56

Приложение D1 Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами 58

Приложение D2 Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.....61

Приложение Е1. Контрольно-измерительные материалы по учебной практике УП.03 Перечень вопросов для защиты отчёта по практике.....64

Приложение F1. Контрольно-измерительные материалы по ПП.03 Перечень вопросов для защиты отчёта по практике 66

Приложение J1. Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации по профессиональному модулю 68

Приложение Н1. Эталоны ответов к заданиям текущей и промежуточной аттестации 71

1 Паспорт фонда оценочных средств

по профессиональному модулю

ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида деятельности ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и соответствующих ему профессиональных компетенций, а также общих компетенции, формирующихся в процессе освоения ООП СПО – ППССЗ в целом (таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Перечень профессиональных компетенций, общих компетенций и личностных результатов

Код	**Наименование общих компетенций**
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Код	**Наименование профессиональных компетенций**
ПК 3.1	Планировать и организовывать материально-техническое обеспечение процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.
ПК 3.2	Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала по выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
ПК 3.3	Осуществлять взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный. Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен/ не освоен с оценкой _____».

Экзамен квалификационный проводится в форме комплексного экзамена.

Форма контроля и оценивания элементов профессионального модуля приводится в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	7 семестр – экзамен	Выполнение практических и самостоятельных работ, письменный опрос
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	7 семестр – экзамен	Выполнение практических и самостоятельных работ, письменный опрос
УП.03 Учебная практика	7 семестр – дифференцированный зачёт	Контроль обучающихся по месту прохождения практики. Проверка дневника и отчёта по практике.
ПП.03 Практика производственная	7 семестр – дифференцированный зачёт	Контроль обучающихся по месту прохождения практики. Проверка дневника и отчёта по практике.
ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	7 семестр – экзамен квалификационный	

2 Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке на экзамене квалификационном

Результаты освоения профессионального модуля проверяются на экзамене квалификационном. Основные показатели оценки результата приведены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Перечень результатов обучения и показателей оценки, проверяемых на экзамене квалификационном

Коды проверяемых компетенций	Показатель оценки результата
ПК 3.1 Планировать и организовывать материально-техническое обеспечение процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.	**Умения:** – У 1 Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – У 2 Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. – У 3 Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации). – У 4 Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. – У 5 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. – У 6 Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. – У 7 Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. – У 8 Применять техники ведения деловых переговоров. – У 9 Разрешать конфликтные ситуации. – У 10 Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. – У 11 Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. – У 12 Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. – У 13 Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. – У 14 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 **Знания:** – З 1 Технику продаж товара (услуги). – З 2 Основы сервисной деятельности. – З 3 Основы организации процесса обслуживания потребителей.

	– З 4 Основы межличностных отношения. – З 5 Этику делового общения. – З 6 Правила и инструменты эффективной коммуникации. – З 7 Методику выявления потребностей человека (потребителя). – З 8 Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 9 Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – З 10 Маркировку и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. – З 11 Перечень сопутствующих товаров и услуг. – З 12 Методы планирования. – З 13 Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 14 Основы делопроизводства. – З 15 Современные информационные технологии. – З 16 Инструкцию по охране труда. – З 17 Гарантийную политику завода-изготовителя. **Практический опыт:** – ПО 1 Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. – ПО 2 Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 3 Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 4 Обеспечения выполнения договорных обязательств. – ПО 5 Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 6 Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. – ПО 7 Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. – ПО 8 Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. – ПО 9 Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.
ПК 3.2 Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала по выполнения	**Умения:** – У 15 Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – У 16 Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. – У 17 Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. – У 18 Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-

работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	клиентов организации. – У 19 Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. – У 20 Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. – У 21 На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – У 22 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. – У 23 Работать с рекламациями потребителей. – У 24 Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации **Знания:** – З 18 Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. – З 19 Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. – З 20 Классификацию потребностей человека. – З 21 Основы организации процесса обслуживания потребителей. – З 22 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. – З 23 Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. – З 24 Сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов). – З 25 Базовые принципы ведения клиенткой базы. – З 26 Основы этикета и деловой коммуникации. – З 27 Базовое устройство автомобиля. – З 28 Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. – З 29 Типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – З 30 Базовые принципы управления временем. **Практический опыт:** – ПО 10 Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 11 Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. – ПО 12 Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. – ПО 13 Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.
ПК 3.3 Осуществлять взаи-	**Умения:** – У 25 Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспорт-

модействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями.	ных средств и их компонентов. – У 26 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. – У 27 Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – У 28 Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов. – У 29 Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – У 30 Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. – У 31 Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. – У 32 Применять стандартное и специализированное программное обеспечение. **Знания:** – З 31 Гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. – З 32 Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 33 Работу с рекламациями. – З 34 Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. – З 35 Технологию выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 36 Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 37 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. – З 38 Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства. – З 39 Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 40 Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов. **Практический опыт:** – ПО 14 Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 15 Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные

	работы. – ПО 16 Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. – ПО 17 Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.
ОК 01	– обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; – адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
ОК 02	– использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиа-ресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач.
ОК 03	– демонстрация ответственности за принятые решения; – обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы.
ОК 04	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; – обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных).
ОК 09	– эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности согласно формируемым умениям и получаемому практическому опыту.

3 Оценка освоения междисциплинарных курсов, входящих в состав профессионального модуля

3.1.1 Результаты освоения МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

В результате освоения междисциплинарного курса осуществляется комплексная проверка знаний, умений и уровня освоения профессиональных компетенций:

Перечень объектов контроля, форм контроля и показателей оценки по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами приведены в таблице 3.1.

3.1.2 Контрольно-оценочные средства текущего контроля по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Контрольно-оценочные средства (далее КОС) текущего контроля включают:

a) Практические работы (Методические рекомендации по выполнению практических/лабораторных работ)

d) Аудиторные самостоятельные работы (Методические рекомендации по выполнению аудиторных самостоятельных работ)

c) Контрольно-измерительный материал текущего контроля по МДК 03.01 (далее КИМ) (Приложение А1)

3.1.3 Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

3.1.3.1 КОС промежуточной аттестации по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами в 7 семестре в форме экзамена включает:

a) Перечень тем для подготовки к экзамену по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами (Приложение В1).

b) Типовые задания для подготовки к экзамену по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами (Приложение С1).

c) Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами (Приложение D1).

3.1.4 Информационное обеспечение обучения по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Основная литература:

1 Виноградов В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / В. М. Виноградов. – Москва : Курс : Инфра-М, 2025. – 376 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2163205

2 Набоких В. А. Датчики автомобильных электронных систем управления и диагностического оборудования : учебное пособие / В. А. Набоких. – Москва : Инфра-М, 2025. – 239 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2160671

3 Стуканов В. А. Автомобильные эксплуатационные материалы. Лабораторный практикум : учебное пособие / В. А. Стуканов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 304 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2185413

4 Стуканов В. А. Основы теории автомобильных двигателей и автомобиля : учебное пособие / В. А. Стуканов. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 368 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2179727

5 Стуканов В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В. А. Стуканов. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 207 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2177859

6 Стуканов В. А. Устройство автомобилей : учебное пособие / В. А. Стуканов, К. Н. Леонтьев. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 496 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2184044
7 Технологические процессы в техническом сервисе машин и оборудования : учебное пособие / И. Н. Кравченко, А. Ф. Пузряков, В. М. Корнеев [и др.]. – Москва : Инфра-М, 2024. – 346 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2103200
8 Туревский И. С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность : учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : Форум : Инфра-М, 2024. – 192 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/1921416
9 Туревский И. С. Электрооборудование автомобилей : учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 368 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2177947

Дополнительная литература

10 Епифанов Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / Л. И. Епифанов, Е. А. Епифанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум : Инфра-М, 2023. – 349 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2012654
11 Смирнов Ю. А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика / Ю. А. Смирнов, В. А. Детистов. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 324 с. URL: https://e.lanbook.com/book/312923
12 Устройство автомобилей: электрооборудование : учебник / под ред. А. П. Пехальского. – Москва : КноРус, 2026. – 304 с.
13 Вестник Сибирской государственной автомобильно-дорожной академии : научный журнал. – Омск : Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет URL: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=28181

Электронные ресурсы

14 Электронная библиотека ИРНИТУ: http://elib.istu.edu/
15 Электронно-библиотечная система «Лань»: http://e.lanbook.com/
16 ЭБС Юрайт: https://urait.ru/
17 Научные электронные журналы на платформе eLIBRARY.RU: http://elibrary.ru/
18 ЭБС PROFобразование: www.profspo.ru/
19 ЭБС Znanium.com: http://znanium.com/
20 Springer Nature Experiments (ранее Springer Protocols): https://
21 experiments.springernature.com/
22 Wiley Online Library: http://onlinelibrary.wiley.com/

Таблица 3.1 – Перечень результатов обучения, контрольно-оценочных средств и показателей оценки

Результаты обучения		Основные показатели оценки результата	Наименование раздела (темы)	Наименование контрольно-оценочного средства	
ПК, ОК (код)*	Освоенные умения, усвоенные знания (коды)			Для текущего контроля	Для промежуточной аттестации
1	2	3	4	5	6
ПК3.1	У 1-14, З 1-17, ПО 1-9	**Умения:** - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. - Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации). - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. - Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. - Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС) Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт Тема 1.4. Выдача АТС клиенту	-письменный опрос; -отчет по учебной практике; -отчет по производственной практике;	-экзамен; -квалификационный, экзамен.

		- 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 **Знания:** - Технику продаж товара (услуги). - Основы сервисной деятельности. - Основы организации процесса обслуживания потребителей. - Основы межличностных отношения. - Этику делового общения. - Правила и инструменты эффективной коммуникации. - Методику 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. - Маркировку 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. - Инструкцию по охране труда.	Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса		

		- Гарантийную политику завода-изготовителя. **Практический опыт:** - Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. - Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Обеспечения выполнения договорных обязательств. - Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. - Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. - Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.			
ПК3.2	У 15-24, З 18-30, ПО 10-13	**Умения:** - Использовать специальное 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.	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС) Тема 1.2. Предпродажная подго-	-письменный опрос; -отчет по учебной практике; -отчет по производственной практике;	-экзамен; -квалификационный, экзамен.

		- 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 **Знания:** - 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. - Классификацию 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. - Сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов). - Базовые принципы ведения клиенткой базы. - Основы этикета и деловой коммуникации. - Базовое устройство автомобиля. - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. - Типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Базовые принципы управления временем.	товка АТС с пробегом Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт Тема 1.4. Выдача АТС клиенту Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса		

		Практический опыт: - Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. - Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.			
ПКЗ.3	У 25-32, З 31-40, ПО 14-17	**Умения:** - 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. **Знания:**	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС) Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт Тема 1.4. Выдача АТС клиенту Тема 1.5. За-	-письменный опрос; -отчет по учебной практике; -отчет по производственной практике;	-экзамен; -квалификационный, экзамен.

		- Гарантийную политику 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. - Работу с рекламациями. - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. - Технологию 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. **Практический опыт:** - Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. - Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.	конодательство в сфере сервиса АТС Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса		

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

3.2.1 Результаты освоения МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

В результате освоения междисциплинарного курса осуществляется комплексная проверка знаний, умений и уровня освоения профессиональных компетенций:

Перечень объектов контроля, форм контроля и показателей оценки по МДК.01.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств приведены в таблице 3.2.

3.2.2 Контрольно-оценочные средства текущего контроля по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Контрольно-оценочные средства (далее КОС) текущего контроля включают:

a) Практические работы (Методические рекомендации по выполнению практических/лабораторных работ)
b) Аудиторные самостоятельные работы (Методические рекомендации по выполнению аудиторных самостоятельных работ)
c) Контрольно-измерительный материал текущего контроля по МДК 03.02 (далее КИМ) (Приложение А2)

3.2.3 Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

3.2.3.1 КОС промежуточной аттестации по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств в 7 семестре в форме экзамена включает:

a) Перечень тем для подготовки к экзамену по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств (Приложение В2).
b) Типовые задания для подготовки к экзамену МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств (Приложение С2).
c) Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств (Приложение D2).

3.2.4 Информационное обеспечение обучения по МДК.03.02 Организация работ по модернизации автотранспортных средств

Основная литература

1 Гаврилова С. А. Техническая документация : учебник / С. А. Гаврилова. – 5-е изд., стер. – Москва : Академия, 2024. – 224 с.
2 Жернакова М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 319 с. URL: https://urait.ru/bcode/565110
3 Коваленко Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей : учебное пособие / Н. А. Коваленко. – Москва : Инфра-М, 2022. – 229 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/1084884
4 Павлова Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 2-е изд. – Москва : Риор : Инфра-М, 2023. – 169 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/2043284

Дополнительная литература

5 Магомедов Ф. М. Организация автосервиса : учебное пособие / Ф. М. Магомедов, И. М. Меликов, Н. Ф. Магомедова. – Махачкала : ДагГАУ им. М. М. Джамбулатова, 2024. – 183 с. URL: https://e.lanbook.com/book/439310
6 Федотов Е. С. Системы, технологии и организация услуг автомобильного сервиса : учебное пособие / Е. С. Федотов, П. А. Поляков. – Краснодар : КубГТУ, 2023. – 299 с. URL: https://e.lanbook.com/book/413666

Электронные ресурсы

7 Электронная библиотека ИРНИТУ: http://elib.istu.edu/
8 Электронно-библиотечная система «Лань»: http://e.lanbook.com/
9 ЭБС Юрайт: https://urait.ru/
10 Научные электронные журналы на платформе eLIBRARY.RU: http://elibrary.ru/
11 ЭБС PROFобразование: www.profspo.ru/
12 ЭБС Znanium.com: http://znanium.com/
13 Springer Nature Experiments (ранее Springer Protocols): https://
14 experiments.springernature.com/
15 Wiley Online Library: http://onlinelibrary.wiley.com/

Таблица 3.2 – Перечень результатов обучения, контрольно-оценочных средств и показателей оценки

Результаты обучения		Основные показатели оценки результата	Наименование раздела (темы)	Наименование контрольно-оценочного средства	
ПК, ОК (код)*	Освоенные умения, усвоенные знания (коды)			Для текущего контроля	Для промежуточной аттестации
1	2	3	4	5	6
ПК3.1	У 1-14, З 1-17, ПО 1-9	**Умения:** - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. - Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации). - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. - Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. - Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.	Тема 2.1. Культура делового общения Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками	-письменный опрос; -отчет по учебной практике; -отчет по производственной практике;	-экзамен; -квалификационный, экзамен.

		- 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 **Знания:** - Технику продаж товара (услуги). - Основы сервисной деятельности. - Основы организации процесса обслуживания потребителей. - Основы межличностных отношения. - Этику делового общения. - Правила и инструменты эффективной коммуникации. - Методику 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. - Маркировку 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.			

		- Инструкцию по охране труда. - Гарантийную политику завода-изготовителя. **Практический опыт:** - Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. - Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Обеспечения выполнения договорных обязательств. - Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. - Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. - Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.			
ПК3.2	У 15-24, З 18-30, ПО 10-13	**Умения:** - Использовать специальное 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.	Тема 2.1. Культура делового общения Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями	-письменный опрос; -отчет по учебной практике; -отчет по производственной	-экзамен; -квалификационный, экзамен.

		- 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 **Знания:** - 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. - Классификацию 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. - Сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов). - Базовые принципы ведения клиенткой базы. - Основы этикета и деловой коммуникации. - Базовое устройство автомобиля. - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. - Типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических	Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками	практике;	

		жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Базовые принципы управления временем. **Практический опыт:** - Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. - Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.			
ПК3.3	У 25-32, З 31-40, ПО 14-17	**Умения:** - 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	Тема 2.1. Культура делового общения Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками	-письменный опрос; -отчет по учебной практике; -отчет по производственной практике;	-экзамен; -квалификационный, экзамен.

		автотранспортного средства. - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение. **Знания:** - Гарантийную политику 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. - Работу с рекламациями. - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. - Технологию 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. **Практический опыт:** - Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на			

		соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. - Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. - Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.			

4 Оценка освоения практики по профессиональному модулю

4.1 Учебная практика УП.01

В ходе текущего и промежуточного контроля по Учебной практике УП.03 осуществляется комплексная проверка сформированных умений, приобретённого первоначального практического опыта, готовности к освоению профессиональных компетенций по виду деятельности (таблица 4.1).

Таблица 4.1- Перечень результатов обучения, контрольно-оценочных средств и показателей оценки

Результаты обучения		Основные показатели оценки результата	Наименование раздела (темы)	Наименование контрольно-оценочного средства	
ПК, ОК (код)*	Освоенные умения, усвоенные знания (коды)			Для текущего контроля	Для промежуточной аттестации
1	2	3	4	5	6
ПКЗ.1	У 1-14, З 1-17, ПО 1-9	**Умения:** - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. - Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации). - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. - Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.	Вводное занятие Практические работы	- отчет по учебной практике	- дифференцированный зачет

		- 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 **Знания:** - Технику продаж товара (услуги). - Основы сервисной деятельности. - Основы организации процесса обслуживания потребителей. - Основы межличностных отношения. - Этику делового общения. - Правила и инструменты эффективной коммуникации. - Методику 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. - Маркировку 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. - Инструкцию по охране труда. - Гарантийную политику завода-изготовителя. **Практический опыт:** - Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. - Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Обеспечения выполнения договорных обязательств. - Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. - Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. - Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.			
ПК3.2	У 15-24, З 18-30, ПО 10-13	**Умения:** - Использовать специальное 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 потреби-	Вводное занятие Практические работы	- отчет по учебной практике	- дифференцированный зачет

		телей. - 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 **Знания:** - 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. - Классификацию 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. - Сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов). - Базовые принципы ведения клиенткой базы. - Основы этикета и деловой коммуникации.			

		- Базовое устройство автомобиля. - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. - Типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Базовые принципы управления временем. **Практический опыт:** - Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. - Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.			
ПК3.3	У 25-32, З 31-40, ПО 14-17	**Умения:** - 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	Вводное занятие Практические работы	- отчет по учебной практике	- дифференцированный зачет

		процессу выполняемых работ. - Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение. **Знания:** - Гарантийную политику 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. - Работу с рекламациями. - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. - Технологию 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. **Практический опыт:** - Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.			

		- Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. - Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. - Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.			

4.1.1 Контрольно-оценочные средства текущего контроля по УП.03 Учебная практика

КОС текущего контроля включают:
Контрольно-измерительные материалы по учебной практике УП.03 (Приложение Е1)
Итоги текущего контроля учебной практики отражаются в:
- аттестационном листе по освоению профессиональных компетенций;
- характеристике обучающегося по освоению общих компетенций;
- журнале учебной группы в виде оценок за выполнение отдельных учебно-производственных работ и оценок по темам практики.

4.1.2 Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации УП.03 Учебная практика

КОС промежуточной аттестации по Учебной практике УП.03 включают:
- аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций (См. Методические указания по практике);
- характеристику обучающегося по освоению общих компетенций (См. Методические указания по практике);
- дневник профессиональной деятельности студента на практике с указанием видов работ, выполненных студентами во время практики, их объема, качества выполнения (См. Методические указания по практике);
- перечень вопросов для защиты отчёта по практике (Приложение F1).

Таблица 4.2 – Критерии оценки УП.03 Учебная практика

Показатели оценки	Критерии оценки
«отлично»	Отчет по практике составлен в соответствие с заданием и СТО. Правильные и аргументированные ответы на вопросы (не менее 3 вопросов). Оценки за освоение ПК и ОК в аттестационном листе и характеристике (из отчёта по практике) не ниже «4», не менее 50% оценок «5».
«хорошо»	Аргументированные ответы на вопросы (не менее 3 вопросов) с незначительными уточнениями. Положительные оценки за освоение ПК и ОК в аттестационном листе и характеристике (из отчёта по практике), не менее 70% оценок «4» и «5».
«удовлетворительно»	Ответ не более чем на 2 вопроса с подсказками преподавателя. Положительные оценки за освоение ПК и ОК в аттестационном листе и характеристике (из отчёта по практике).
«неудовлетворительно»	Отсутствие ответов на вопросы.

4.2 Производственная практика ПП.03

В ходе текущего контроля и промежуточной аттестации по ПП.03 осуществляется комплексная проверка освоения профессиональных и общих компетенций, а также практического опыта по виду деятельности «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

Таблица 4.3 – Перечень результатов обучения, показателей оценки, форм и методов контроля и оценки

Результаты (ПК, ОК, практический опыт)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
ПК 3.1 Планировать и организовывать материально-техническое обеспечение процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.	**Умения:** – У 1 Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – У 2 Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. – У 3 Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации). – У 4 Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. – У 5 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. – У 6 Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. – У 7 Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. – У 8 Применять техники ведения деловых переговоров. – У 9 Разрешать конфликтные ситуации. – У 10 Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. – У 11 Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. – У 12 Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. – У 13 Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. – У 14 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 **Знания:**	**Формы контроля:** – дифференцированный зачёт **Методы контроля**: Для получения дифференцированного зачета обучающийся отвечает на вопросы по теме практики, предоставляет отчет по практике, который содержит: – дневник практики с подписью руководителя практики от предприятия, заверенного печатью предприятия; – аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций с подписью руководителя практики от филиала и предприятия, заверенного печатью предприятия; – характеристику об освоении общих компетенций с подписью руководителя практики от филиала предприятия, заверенной печатью предприятия **Методы оценки результатов обучения:** – руководителем практики от предприятия в аттестационном листе прохождения практики выставляются оценки «отлично»,

	– З 1 Технику продаж товара (услуги). – З 2 Основы сервисной деятельности. – З 3 Основы организации процесса обслуживания потребителей. – З 4 Основы межличностных отношения. – З 5 Этику делового общения. – З 6 Правила и инструменты эффективной коммуникации. – З 7 Методику выявления потребностей человека (потребителя). – З 8 Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 9 Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – З 10 Маркировку и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. – З 11 Перечень сопутствующих товаров и услуг. – З 12 Методы планирования. – З 13 Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 14 Основы делопроизводства. – З 15 Современные информационные технологии. – З 16 Инструкцию по охране труда. – З 17 Гарантийную политику завода-изготовителя. **Практический опыт:** – ПО 1 Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. – ПО 2 Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 3 Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 4 Обеспечения выполнения договорных обязательств. – ПО 5 Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	«хорошо», «удовлетворительно» за освоение профессиональных компетенций, а итоговая оценка ставится руководителем практики от филиала; – руководителем практики от предприятия в характеристике студента по итогам производственной практики выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и заверяется печатью предприятия, а также подписью руководителя практики от филиала и предприятия. – традиционная система отметок в баллах при дифференцированном зачете.

	– ПО 6 Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. – ПО 7 Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. – ПО 8 Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. – ПО 9 Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.	
ПК 3.2 Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала по выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	**Умения:** – У 15 Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – У 16 Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. – У 17 Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. – У 18 Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. – У 19 Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. – У 20 Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. – У 21 На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – У 22 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. – У 23 Работать с рекламациями потребителей. – У 24 Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации **Знания:** – З 18 Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. – З 19 Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	**Формы контроля:** – дифференцированный зачёт **Методы контроля**: Для получения дифференцированного зачета обучающийся отвечает на вопросы по теме практики, предоставляет отчет по практике, который содержит: – дневник практики с подписью руководителя практики от предприятия, заверенного печатью предприятия; – аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций с подписью руководителя практики от филиала и предприятия, заверенного печатью предприятия; – характеристику об освоении общих компетенций с подписью руководителя практики от филиала предприятия, заверенной печатью предприятия **Методы оценки результатов обучения:**

	– З 20 Классификацию потребностей человека. – З 21 Основы организации процесса обслуживания потребителей. – З 22 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. – З 23 Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. – З 24 Сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов). – З 25 Базовые принципы ведения клиенткой базы. – З 26 Основы этикета и деловой коммуникации. – З 27 Базовое устройство автомобиля. – З 28 Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. – З 29 Типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – З 30 Базовые принципы управления временем. **Практический опыт:** – ПО 10 Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 11 Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. – ПО 12 Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. – ПО 13 Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.	– руководителем практики от предприятия в аттестационном листе прохождения практики выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» за освоение профессиональных компетенций, а итоговая оценка ставится руководителем практики от филиала; – руководителем практики от предприятия в характеристике студента по итогам производственной практики выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и заверяется печатью предприятия, а также подписью руководителя практики от филиала и предприятия. – традиционная система отметок в баллах при дифференцированном зачете.
ПК 3.3 Осуществлять взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешни-	**Умения:** – У 25 Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. – У 26 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. – У 27 Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – У 28 Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении га-	**Формы контроля:** – дифференцированный зачёт **Методы контроля**: Для получения дифференцированного зачета обучающийся отвечает на вопросы по теме практики, предоставляет отчет по практике, который содержит:

ми организациями.	рантийных документов. – У 29 Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – У 30 Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. – У 31 Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. – У 32 Применять стандартное и специализированное программное обеспечение. **Знания:** – З 31 Гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. – З 32 Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 33 Работу с рекламациями. – З 34 Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. – З 35 Технологию выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 36 Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 37 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. – З 38 Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства. – З 39 Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – З 40 Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов.	– дневник практики с подписью руководителя практики от предприятия, заверенного печатью предприятия; – аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций с подписью руководителя практики от филиала и предприятия, заверенного печатью предприятия; – характеристику об освоении общих компетенций с подписью руководителя практики от филиала предприятия, заверенной печатью предприятия **Методы оценки результатов обучения:** – руководителем практики от предприятия в аттестационном листе прохождения практики выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» за освоение профессиональных компетенций, а итоговая оценка ставится руководителем практики от филиала; – руководителем практики от предприятия в характеристике студента по итогам производственной практики выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и заверяется печатью предприятия, а также

	Практический опыт: – ПО 14 Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. – ПО 15 Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. – ПО 16 Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. – ПО 17 Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.	подписью руководителя практики от филиала и предприятия. – традиционная система отметок в баллах при дифференцированном зачете.

4.2.1 Контрольно-оценочные средства текущего контроля по ПП.03:

Текущий контроль осуществляется еженедельно для этого проводится беседа с руководителем практики на предприятии, контроль заполнения дневника практики, контроль выполнения отчета по практике

4.6 Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации по ПП.01

КОС промежуточной аттестации по ПП.03 включают:

1. Аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций (Методические указания по практике);
2. Характеристику обучающегося по освоению общих компетенций (Методические указания по практике);
3. Дневник профессиональной деятельности студента на практике с указанием видов работ, выполненных студентами во время практики, их объема, качества выполнения (Методические указания по практике);
4. Контрольно-измерительные материалы по ПП.03: Перечень вопросов для защиты отчёта по практике (Приложение F2)

Таблица 4.4 – Критерии оценки производственной практики ПП.01

Показатели оценки	Критерии оценки
«отлично»	Отчет по практике составлен в соответствие с заданием и СТО. Правильные и аргументированные ответы на вопросы (не менее 3 вопросов). Оценки за освоение ПК и ОК в аттестационном листе и характеристике (из отчёта по практике) не ниже «4», не менее 50% оценок «5».
«хорошо»	Аргументированные ответы на вопросы (не менее 3 вопросов) с незначительными уточнениями. Положительные оценки за освоение ПК и ОК в аттестационном листе и характеристике (из отчёта по практике), не менее 70% оценок «4» и «5».
«удовлетворительно»	Ответ не более чем на 2 вопроса с подсказками преподавателя. Положительные оценки за освоение ПК и ОК в аттестационном листе и характеристике (из отчёта по практике).
«неудовлетворительно»	Отсутствие ответов на вопросы.

5 Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации по ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен по модулю. Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен/не освоен с оценкой _____».

Экзамен по модулю проводится в форме комплексного практического задания (практической и теоретической частей)

Комиссия по приему экзамена по модулю оценивает подготовленный обучающимся продукт по показателям, приведенным в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Перечень результатов обучения и показателей оценки, проверяемых на экзамене квалификационном по элементам профессионального модуля

Элементы модуля (код и наименование МДК, код и наименования практик)	Форма контроля и оценивания
	Промежуточная аттестация
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	7 семестр – экзамен
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	7 семестр – экзамен
УП.03 Учебная практика	7 семестр – дифференцированный зачёт
ПП.03 Практика производственная	7 семестр – дифференцированный зачёт

Таблица 5.2 – Критерии оценки

Показатели оценки	Критерии оценки
«отлично»	Правильное выполнение индивидуального задания. Обучающийся свободно, с глубоким знанием материала, правильно, последовательно ответит на поставленные вопросы.
«хорошо»	Выполнение индивидуального задания с незначительными замечаниями. Обучающийся достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопрос с дополнительными комментариями педагога или допустил небольшие погрешности в ответе.
«удовлетворительно»	Выполнение индивидуального задания со значительными замечаниями. Обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и слабо освоенными умениями ответил на вопросы.
«неудовлетворительно»	Индивидуальное задание не выполнено. Обучающийся имеет очень слабое представление о предмете. Допустил существенные ошибки в ответе на вопросы.

6 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Виноградов В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / В. М. Виноградов. – Москва : Курс : Инфра-М, 2025. – 376 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2163205

2. Гаврилова С. А. Техническая документация : учебник / С. А. Гаврилова. – 5-е изд., стер. – Москва : Академия, 2024. – 224 с.

3. Жернакова М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 319 с. URL: https://urait.ru/bcode/565110

4. Коваленко Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей : учебное пособие / Н. А. Коваленко. – Москва : Инфра-М, 2022. – 229 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/1084884

5. Набоких В. А. Датчики автомобильных электронных систем управления и диагностического оборудования : учебное пособие / В. А. Набоких. – Москва : Инфра-М, 2025. – 239 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2160671

6. Павлова Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 2-е изд. – Москва : Риор : Инфра-М, 2023. – 169 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/2043284

7. Стуканов В. А. Автомобильные эксплуатационные материалы. Лабораторный практикум : учебное пособие / В. А. Стуканов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 304 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2185413

8. Стуканов В. А. Основы теории автомобильных двигателей и автомобиля : учебное пособие / В. А. Стуканов. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 368 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2179727

9. Стуканов В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В. А. Стуканов. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 207 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2177859

10. Стуканов В. А. Устройство автомобилей : учебное пособие / В. А. Стуканов, К. Н. Леонтьев. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 496 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2184044

11. Технологические процессы в техническом сервисе машин и оборудования : учебное пособие / И. Н. Кравченко, А. Ф. Пузряков, В. М. Корнеев [и др.]. – Москва : Инфра-М, 2024. – 346 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2103200

12. Туревский И. С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность : учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : Форум : Инфра-М, 2024. – 192 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/1921416

13. Туревский И. С. Электрооборудование автомобилей : учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 368 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2177947

Дополнительная литература:

14. Вестник Сибирской государственной автомобильно-дорожной академии : научный журнал. – Омск : Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет URL: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=28181

15. Епифанов Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / Л. И. Епифанов, Е. А. Епифанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум : Ин-

фра-М, 2023. – 349 с. URL: https://znanium.ru/catalog/product/2012654

16. Магомедов Ф. М. Организация автосервиса : учебное пособие / Ф. М. Магомедов, И. М. Меликов, Н. Ф. Магомедова. – Махачкала : ДагГАУ им. М. М. Джамбулатова, 2024. – 183 с. URL: https://e.lanbook.com/book/439310

17. Смирнов Ю. А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика / Ю. А. Смирнов, В. А. Детистов. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 324 с. URL: https://e.lanbook.com/book/312923

18. Устройство автомобилей: электрооборудование : учебник / под ред. А. П. Пехальского. – Москва : КноРус, 2026. – 304 с.

19. Федотов Е. С. Системы, технологии и организация услуг автомобильного сервиса : учебное пособие / Е. С. Федотов, П. А. Поляков. – Краснодар : КубГТУ, 2023. – 299 с. URL: https://e.lanbook.com/book/413666

Электронные ресурсы:

20. Springer Nature Experiments (ранее Springer Protocols): https://xperiments.springernature.com/

21. Wiley Online Library: http://onlinelibrary.wiley.com/

22. Научные электронные журналы на платформе eLIBRARY.RU: http://elibrary.ru/

23. ЭБС PROFобразование: www.profspo.ru/

24. ЭБС Znanium.com: http://znanium.com/

25. ЭБС Юрайт: https://urait.ru/experiments.springernature.com/

26. Электронная библиотека ИРНИТУ: http://elib.istu.edu/

27. Электронно-библиотечная система «Лань»: http://e.lanbook.com/

Приложение А1

Контрольно-измерительный материал текущего контроля по МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Инструкция по выполнению:
1. При выполнении тестового задания не разрешается пользоваться конспектами лекций, не разрешается пользоваться средствами связи.
2. Место выполнения задания: учебный кабинет.
3. Максимальное время выполнения задания: 35-40 мин.
4. Используемое оборудование: тесты
5. Критерии оценки:
По результатам тестирования проводится оценка знаний обучающихся в соответствии таблицей

«неудовлетворительно» - 0,00 - 59,99;
«удовлетворительно» - 60,00 - 74,99;
«хорошо» - 75,00 - 89,99
«отлично» - 90,00 - 100,00

Тестовое задание

Номер задания	Время выполнения (максимальное)	Содержание вопроса	ПК, ОК (код)
1.	2	Опишите адаптацию стратегии работы с клиентами под изменения рынка.	ОК 01
2.	2	Соотнесите инструмент планирования с назначением: 1) CRM-система Ответ 1 Учёт клиентов 2) Календарь Ответ 2 График встреч 3) Отчётность Ответ 3 Анализ результатов 4) База знаний Ответ 4 Справочная информация	ОК 01
3.	2	При планировании работы с клиентами, какой подход эффективен? 1) Сегментация базы 2) Случайный выбор 3) Игнорирование данных 4) Откладывание планирования	ОК 01
4.	2	Расскажите об использовании цифровых инструментов для расширения клиентской базы.	ОК 02
5.	2	Соотнесите канал связи с целью: 1) Телефон Ответ 1 Оперативное консультирование 2) Email Ответ 2 Документооборот 3) Чат-бот Ответ 3 Первичный приём заявок 4) Личная встреча Ответ 4 Заключение сделки	ОК 02
6.	2	Какую систему используют для работы с клиентами?	ОК 02

7.	2	Опишите применение знаний правовой грамотности при работе с гарантийными случаями.	ОК 03
8.	2	Соотнесите документ с назначением: 1) Договор оказания услуг Ответ 1 Регулирование отношений 2) Акт выполненных работ Ответ 2 Перечень работ 3) Гарантийный талон Ответ 3 Подтверждение факта 4) Заказ-наряд Ответ 4 Подтверждение гарантии	ОК 03
9.	2	Что включает финансовая грамотность сервис-консультанта?	ОК 03
10.	2	Приведите пример успешного разрешения конфликт-ной ситуации с потребителем.	ОК 04
11.	2	Соотнесите технику коммуникации с ситуацией: 1) Активное слушание Ответ 1 Выявление потребностей 2) Аргументация Ответ 2 Обоснование предложения 3) Эмпатия Ответ 3 Снятие напряжения 4) Резюмирование Ответ 4 Подведение итогов	ОК 04
12.	2	Как разрешить конфликт с клиентом?	ОК 04
13.	2	Опишите важность знания иностранного языка для работы с импортным оборудованием.	ОК 09
14.	2	Соотнесите аббревиатуру с расшифровкой: 1) VIN Ответ 1 Идентификационный номер 2) OEM Ответ 2 Оригинальное оборудование 3) WIP Ответ 3 Соглашение об уровне услуг 4) SLA Ответ 4 Работа в процессе	ОК 09
15.	2	Где искать перевод технического термина?	ОК 09
16.	2	Опишите процедуру приёма-выдачи автомобиля со-гласно стандартам завода-изготовителя.	ПК 3.1
17.	2	Соотнесите документ с этапом обслуживания: 1) Акт приёмки Ответ 1 Подтверждение прав 2) Заказ-наряд Ответ 2 Подтверждение завершения 3) Акт выдачи Ответ 3 Перечень работ 4) Гарантийный талон Ответ 4 Фиксация состояния	ПК 3.1
18.	2	Что проверяют при приёмке автомобиля?	ПК 3.1
19.	2	Опишите применение техник продаж при консульти-ровании потребителя.	ПК 3.2
20.	2	Соотнесите потребность клиента с предложением:	ПК 3.2

		1) Безопасность Ответ 1 Установка доп. оборудования 2) Экономия Ответ 2 Расширенная гарантия 3) Комфорт Ответ 3 Диагностика тормозов 4) Надёжность Ответ 4 Подбор расходников	
21.	2	Как презентовать услугу клиенту?	ПК 3.2
22.	2	Опишите процедуру определения возможности удовлетворения гарантийных требований потребителя.	ПК 3.3
23.	2	Соотнесите основание отказа с причиной: 1) Нарушение регламента ТО Ответ 1 Отсутствие гарантии 2) Механическое повреждение Ответ 2 Запрос дополнений 3) Истечение срока Ответ 3 Завершение гарантии 4) Неполные документы Ответ 4 Не гарантийный случай	ПК 3.3
24.	2	Что анализируют при обработке гарантийной рекламации?	ПК 3.3

Приложение А2

Контрольно-измерительный материал текущего контроля по МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Инструкция по выполнению:
1. При выполнении тестового задания не разрешается пользоваться конспектами лекций, не разрешается пользоваться средствами связи.
2. Место выполнения задания: учебный кабинет.
3. Максимальное время выполнения задания: 35-40 мин.
4. Используемое оборудование: тесты
5. Критерии оценки:
По результатам тестирования проводится оценка знаний обучающихся в соответствии таблицей

«неудовлетворительно» - 0,00 - 59,99;
«удовлетворительно» - 60,00 - 74,99;
«хорошо» - 75,00 - 89,99
«отлично» - 90,00 - 100,00

Тестовое задание

Номер задания	Время выполнения (максимальное)	Содержание вопроса	ПК, ОК (код)
1.	2	Опишите ситуацию адаптации общения с клиентом под его потребности.	ОК 01
2.	2	Соотнесите этап общения с действием: 1) Установление контакта Ответ 1 Опрос клиента 2) Выявление потребностей Ответ 2 Приветствие клиента 2) Предложение решения Ответ 3 Презентация услуг 4) Завершение Ответ 4 Оформление документов	ОК 01
3.	2	При работе с клиентом, какой подход эффективен? 1) Анализ потребностей 2) Шаблонные решения 3) Игнорирование запросов 4) Откладывание ответа	ОК 01
4.	2	Расскажите об использовании цифровых инструментов для работы с клиентами.	ОК 02
5.	2	Соотнесите канал связи с целью: 1) Телефон Ответ 1 Оперативное консультирование 2) Email Ответ 2 Документооборот 3) Чат Ответ 3 Заключение сделки 4) Личная встреча Ответ 4 Приём заявок	ОК 02
6.	2	Где искать информацию о клиенте?	ОК 02

7.	2	Опишите план профессионального развития в сфере сервиса АТС.	ОК 03
8.	2	Соотнесите документ с назначением: 1) Договор Ответ 1 Подтверждение факта 2) Акт Ответ 2 Перечень работ 3) Смета Ответ 3 Регулирование отношений 4) Заказ-наряд Ответ 4 Расчёт стоимости	ОК 03
9.	2	Что важно для развития специалиста?	ОК 03
10.	2	Приведите пример успешного разрешения конфликтной ситуации с потребителем.	ОК 04
11.	2	Соотнесите технику коммуникации с ситуацией: 1) Активное слушание Ответ 1 Обоснование предложения 2) Аргументация Ответ 2 Снятие напряжения 3) Эмпатия Ответ 3 Выявление потребностей 4) Резюмирование Ответ 4 Подведение итогов	ОК 04
12.	2	Как разрешить конфликт с клиентом?	ОК 04
13.	2	Опишите важность знания иностранного языка для работы с импортными авто.	ОК 09
14.	2	Соотнесите аббревиатуру с расшифровкой: 1) VIN Ответ 1 Идентификационный номер 2) OEM Ответ 2 Оригинальное оборудование 3) WIP Ответ 3 Работа в процессе 4) SLA Ответ 4 Соглашение об уровне услуг	ОК 09
15.	2	Где искать перевод техтермина?	ОК 09
16.	2	Опишите последовательность взаимодействия с потребителем при оказании услуги ТО.	ПК 3.1
17.	2	Соотнесите этап обслуживания с действием: 1) Приём авто Ответ 1 Выявление неисправностей 2) Диагностика Ответ 2 Инструктаж клиента 3) Согласование Ответ 3 Оформление заказ-наряда 4) Выдача авто Ответ 4 Осмотр и фиксация	ПК 3.1
18.	2	Что уточняют при приёмке авто?	ПК 3.1
19.	2	Опишите процедуру предварительной записи клиента на сервисное обслуживание.	ПК 3.2
20.	2	Соотнесите вопрос клиента с типом консультации: 1) «Когда пройти ТО?»	ПК 3.2

		Ответ 1 Технические рекомендации 2) «Какие масла использовать?» Ответ 2 Условия гарантии 3) «Сколько стоит ремонт?» Ответ 3 Регламент обслуживания 4) «Есть ли гарантия?» Ответ 4 Расчёт стоимости	
21.	2	Что важно при консультировании?	ПК 3.2
22.	2	Опишите алгоритм обработки рекламации от потребителя в соответствии с гарантийной политикой.	ПК 3.3
23.	2	Соотнесите тип рекламации с действием: 1) Некачественный ремонт Ответ 1 Повторная диагностика 2) Нарушение сроков Ответ 2 Привлечение руководителя 3) Гарантийный случай Ответ 3 Анализ причин задержки 4) Конфликтная ситуация Ответ 4 Проверка документов	ПК 3.3
24.	2	Что делают первым при рекламации?	ПК 3.3

Приложение В1

Перечень тем для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

7 семестр

1. Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)
2. Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом
3. Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт
4. Тема 1.4. Выдача АТС клиенту
5. Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС
6. Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса

Приложение В2

Перечень тем для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

7 семестр

1. Тема 2.1. Культура делового общения
2. Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями
3. Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками

Приложение С1

Типовые задания для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

7 семестр

Номер задания	Правильный ответ/ Эталон ответа	Содержание вопроса
1	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода-изготовителя.	Какой документ является первоосновой для проверки наличия всех узлов, агрегатов и опций при предпродажной подготовке нового АТС?
2	Контрольно-диагностические работы с использованием сканера и проверка уровней технических жидкостей.	Какие работы в рамках предпродажной подготовки нового АТС позволяют убедиться в исправности электронных систем и отсутствии заводских дефектов?
3	Оригинальные запчасти имеют гарантию качества и соответствие строгим стандартам завода, в отличие от реплик, которые могут уступать в ресурсе и точности изготовления.	В чем заключается ключевое отличие оригинальных запасных частей от их реплик при подготовке автомобиля к продаже?
4	Учет истории эксплуатации, проведение углубленной диагностики на наличие скрытых дефектов и оценка остаточного ресурса узлов.	В чем заключается главная особенность предпродажной подготовки АТС с пробегом, принятого по услуге Trade-in, по сравнению с новым автомобилем?
5	Определение экономической целесообразности и необходимости проведения кузовного ремонта для повышения рыночной стоимости автомобиля.	Какова основная цель диагностики и анализа повреждений кузовных элементов при подготовке к продаже АТС с пробегом?
6	Проверка соответствия программного обеспечения, мультимедийной системы и навигации российским стандартам (включая возможность русификации и подключения ЭРА-ГЛОНАСС).	На что необходимо обратить особое внимание при предпродажной подготовке новых АТС, привезенных по параллельному импорту из КНР?
7	Заказ-наряд.	Какой основной первичный документ оформляется при приемке автотранспортного средства в автосервис для проведения ТО или ремонта?
8	Фиксация всех внешних повреждений, загрязнений и комплектности автомобиля в присутствии клиента для избежания спорных ситуаций при выдаче.	Какова главная цель проведения «кругового осмотра» АТС при его приемке в сервис?
9	Наличие действующего гарантийного срока, соблюдение регламента ТО и отсутствие следов неквалифицированного вмешательства в конструкцию.	Что является определяющим фактором при решении о возможности выполнения ремонта АТС в рамках гарантийной политики завода-изготовителя?
10	Документ, определяющий перечень, марки и объемы смазочных материалов, технических жидкостей и топлив, рекомендованных для конкретного АТС.	Что такое «химмотологическая карта» и для чего она используется при подборе материалов для ТО?
11	Демонстрация клиенту выполненных работ, объяснение сути произведенных замен и предоставление рекомендаций по дальнейшей эксплуатации.	Какое действие является обязательным при выдаче АТС клиенту после проведения технического обслуживания или ремонта?

12	Оценка уровня удовлетворенности клиента качеством обслуживания и выявление зон для улучшения работы сервиса.	Какова основная цель проведения послесервисного опроса (звонка) клиента после выдачи автомобиля из ремонта?
13	В течение 10 дней с момента получения письменной претензии (согласно Закону РФ «О защите прав потребителей»).	В какой срок автосервис обязан дать мотивированный ответ на письменную претензию потребителя regarding качество оказанных услуг?
14	Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств (утверждены Постановлением Правительства РФ).	Какой основной нормативно-правовой акт регулирует отношения между потребителем и автосервисом при выполнении ремонтных работ?
15	Отслеживание истории обращений, прогнозирование следующего визита по пробегу и формирование персонализированных предложений.	Какова главная цель ведения и систематизации базы данных потребителей в автосервисе?
16	Проверить историю обслуживания, наличие открытых отзывных (сервисных) кампаний и ранее выданных рекомендаций для данного VIN-номера.	Что обязан сделать мастер-приемщик при подготовке к визиту клиента, записанного на ТО?
17	Вежливо зафиксировать отказ в заказ-наряде, кратко объяснив возможные риски дальнейшей эксплуатации, но не навязывать услугу агрессивно.	Какова этическая норма поведения сотрудника сервиса, если клиент отказывается от рекомендованных дополнительных работ?
18	На основе среднегодового пробега автомобиля и интервалов технического обслуживания, установленных заводом-изготовителем.	Как рассчитывается предполагаемый срок следующего визита клиента для проведения планового ТО?
19	Бесплатное устранение заводского дефекта или замена узла производителем в рамках гарантийных обязательств в установленные сроки.	Что такое «сервисная отзывная кампания», которую необходимо проверять при подготовке к визиту клиента?
20	Повышение лояльности клиента и увеличение среднего чека за счет предоставления выгодных условий на актуальные для его автомобиля услуги.	Какова бизнес-цель информирования клиентов о налич

Приложение С2

Типовые задания для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

7 семестр

Номер задания	Правильный ответ/ Эталон ответа	Содержание вопроса
1	Перцепция.	Как называется сторона процесса общения, отвечающая за взаимопонимание и восприятие партнерами друг друга?
2	Установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.	Назовите пять основных этапов делового общения с клиентом или поставщиком.
3	Перефразирование сказанного, уточняющие вопросы и кивки, подтверждающие понимание.	Какие приемы относятся к базовым техникам активного слушания при общении с потребителем АТС?
4	Этический кодекс организации.	Как называется свод правил и норм поведения, регулирующий взаимоотношения сотрудников автосервиса с клиентами и между собой?
5	Выявление реальных потребностей клиента и предложение решения, основанного на доверии, без агрессивного навязывания.	В чем заключается суть техники продажи услуг на базе доверительных отношений?
6	Предварительная запись на сервис.	Как называется этап первичной коммуникации, позволяющий спланировать загрузку ремонтных постов и наличие запчастей?
7	Акт приема-передачи ТС и предварительная калькуляция (смета) ремонта.	Какие основные документы оформляются при приемке автомобиля в сервис для фиксации его состояния и стоимости работ?
8	Своевременное информирование клиента о ходе работ, выявленных дополнительных неисправностях и изменении сроков или стоимости.	Какова главная цель коммуникации с потребителем во время нахождения его автомобиля в ремонте?
9	Закон РФ «О защите прав потребителей».	Какой основной нормативно-правовой акт регулирует права клиента при возврате АТС из ремонта и предъявлении претензий?
10	Карточка потребителя (или профиль в CRM-системе).	Как называется документ или цифровой профиль, в котором фиксируется история обращений, контакты и предпочтения клиента?
11	Анкета обратной связи или опросный лист.	Какой инструмент используется автосервисом для сбора мнения клиента о качестве оказанных услуг после выдачи автомобиля?
12	Исходя из пробега, комплектации АТС, истории предыдущих обращений и регламента завода-изготовителя.	На чем должен основываться грамотный и этичный подбор дополнительных услуг сервиса для конкретного клиента?
13	Идентификационный номер транспортного средства (VIN).	Какой уникальный 17-значный код является обязательным для точного подбора запасных частей по электронным каталогам поставщиков?
14	Система формирования и пополнения резерва (складского запаса) наиболее востребованных деталей и расходных материалов.	Как называется процесс обеспечения автосервиса необходимыми запчастями для минимизации времени простоя автомобилей в ремонте?

15	Сравнительный анализ прайс-листов, условий доставки, сроков оплаты и репутации поставщика.	Какой метод используется мастером или снабженцем для выбора оптимального поставщика запасных частей или оборудования?
16	Коммерческое предложение.	Как называется документ, который формируется для потенциального партнера (клиента или поставщика) с описанием условий сотрудничества, цен и сроков?
17	Претензионная работа: составление акта о браке, фотофиксация и требование замены или возврата денежных средств.	Каков алгоритм действий автосервиса при получении некачественных запасных частей от поставщика?
18	Каналы распределения товаров (прямые поставки от производителя, через дистрибьюторов или оптовые базы).	Как называются пути движения запасных частей и материалов от производителя к конечному потребителю (автосервису)?
19	Прайс-лист на услуги автосервиса.	Как называется документ, регламентирующий стоимость нормо-часа и конкретных ремонтных работ для клиентов?
20	Зрительный контакт, открытая поза, приветливая интонация и профессиональный внешний вид.	Какие элементы невербального общения наиболее важны при первой встрече с клиентом для создания положител

Приложение D1

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

7 семестр

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Филиал ФГБОУ ВО ИРНИТУ в г. Усолье–Сибирском

ОДОБРЕНО:
На заседании ЦК механических дисциплин
Протокол №___от «___»_____20___г.
Председатель ЦК _____/Россова Р.В./

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора по учебной работе
_____/ Черепанова О.В./
«___»_____20___г.

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Дисциплина: МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Курс: 4

Вариант №1

Номер задания	Время выполнения (максимальное)	Содержание вопроса	ПК, ОК (код)
1.	2	Опишите адаптацию стратегии работы с клиентами под изменения рынка.	ОК 01
2.	2	Соотнесите инструмент планирования с назначением: 1) CRM-система Ответ 1 График встреч 2) Календарь Ответ 2 Справочная информация 3) Отчётность Ответ 3 Анализ результатов 4) База знаний Ответ 4 Учёт клиентов	ОК 01
3.	2	При планировании работы с клиентами, какой подход эффективен? 1) Сегментация базы 2) Случайный выбор 3) Игнорирование данных 4) Откладывание планирования	ОК 01
4.	2	Расскажите об использовании цифровых инструментов для расширения клиентской базы.	ОК 02
5.	2	Соотнесите канал связи с целью:	ОК 02

		1) Телефон Ответ 1 Оперативное консультирование 2) Email Ответ 2 Заключение сделки 3) Чат-бот Ответ 3 Документооборот 4) Личная встреча Ответ 4 Первичный приём заявок	
6.	2	Какую систему используют для работы с клиентами?	ОК 02
7.	2	Опишите применение знаний правовой грамотности при работе с гарантийными случаями.	ОК 03
8.	2	Соотнесите документ с назначением: 1) Договор оказания услуг Ответ 1 Регулирование отношений 2) Акт выполненных работ Ответ 2 Перечень работ 3) Гарантийный талон Ответ 3 Подтверждение гарантии 4) Заказ-наряд Ответ 4 Подтверждение факта	ОК 03
9.	2	Что включает финансовая грамотность сервис-консультанта?	ОК 03
10.	2	Приведите пример успешного разрешения конфликтной ситуации с потребителем.	ОК 04
11.	2	Соотнесите технику коммуникации с ситуацией: 1) Активное слушание Ответ 1 Подведение итогов 2) Аргументация Ответ 2 Выявление потребностей 3) Эмпатия Ответ 3 Обоснование предложения 4) Резюмирование Ответ 4 Снятие напряжения	ОК 04
12.	2	Как разрешить конфликт с клиентом?	ОК 04
13.	2	Опишите важность знания иностранного языка для работы с импортным оборудованием.	ОК 09
14.	2	Соотнесите аббревиатуру с расшифровкой: 1) VIN Ответ 1 Оригинальное оборудование 2) OEM Ответ 2 Соглашение об уровне услуг 3) WIP Ответ 3 Идентификационный номер 4) SLA Ответ 4 Работа в процессе	ОК 09
15.	2	Где искать перевод технического термина?	ОК 09
16.	2	Опишите процедуру приёма-выдачи автомобиля согласно стандартам завода-изготовителя.	ПК 3.1
17.	2	Соотнесите документ с этапом обслуживания: 1) Акт приёмки Ответ 1 Перечень работ 2) Заказ-наряд	ПК 3.1

		Ответ 2 Подтверждение завершения 3) Акт выдачи Ответ 3 Фиксация состояния 4) Гарантийный талон Ответ 4 Подтверждение прав	
18.	2	Что проверяют при приёмке автомобиля?	ПК 3.1
19.	2	Опишите применение техник продаж при консультировании потребителя.	ПК 3.2
20.	2	Соотнесите потребность клиента с предложением: 1) Безопасность Ответ 1 Установка доп. оборудования 2) Экономия Ответ 2 Подбор расходников 3) Комфорт Ответ 3 Расширенная гарантия 4) Надёжность Ответ 4 Диагностика тормозов	ПК 3.2
21.	2	Как презентовать услугу клиенту?	ПК 3.2
22.	2	Опишите процедуру определения возможности удовлетворения гарантийных требований потребителя.	ПК 3.3
23.	2	Соотнесите основание отказа с причиной: 1) Нарушение регламента ТО Ответ 1 Не гарантийный случай 2) Механическое повреждение Ответ 2 Запрос дополнений 3) Истечение срока Ответ 3 Отсутствие гарантии 4) Неполные документы Ответ 4 Завершение гарантии	ПК 3.3
24.	2	Что анализируют при обработке гарантийной рекламации?	ПК 3.3

Билеты составил _____ Тимошенко А.С.

Приложение D2

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

7 семестр

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Филиал ФГБОУ ВО ИРНИТУ в г. Усолье–Сибирском

ОДОБРЕНО:
На заседании ЦК механических дисциплин
Протокол №___от «___»_____20___г.
Председатель ЦК _____/Россова Р.В./

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора по учебной работе
_____/ Черепанова О.В./
«___»_____20___г.

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Дисциплина: МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Курс: 4

Вариант №1

Номер задания	Время выполнения (максимальное)	Содержание вопроса	ПК, ОК (код)
1.	2	Опишите ситуацию адаптации общения с клиентом под его потребности.	ОК 01
2.	2	Соотнесите этап общения с действием: 1) Установление контакта Ответ 1 Презентация услуг 2) Выявление потребностей Ответ 2 Опрос клиента 3) Предложение решения Ответ 3 Оформление документов 4) Завершение Ответ 4 Приветствие клиента	ОК 01
3.	2	При работе с клиентом, какой подход эффективен? 1) Анализ потребностей 2) Шаблонные решения 3) Игнорирование запросов 4) Откладывание ответа	ОК 01
4.	2	Расскажите об использовании цифровых инструментов для работы с клиентами.	ОК 02

5.	2	Соотнесите канал связи с целью: 1) Телефон Ответ 1 Заключение сделки 2) Email Ответ 2 Приём заявок 3) Чат Ответ 3 Оперативное консультирование 4) Личная встреча Ответ 4 Документооборот	ОК 02
6.	2	Где искать информацию о клиенте?	ОК 02
7.	2	Опишите план профессионального развития в сфере сервиса АТС.	ОК 03
8.	2	Соотнесите документ с назначением: 1) Договор Ответ 1 Подтверждение факта 2) Акт Ответ 2 Регулирование отношений 3) Смета Ответ 3 Расчёт стоимости 4) Заказ-наряд Ответ 4 Перечень работ	ОК 03
9.	2	Что важно для развития специалиста?	ОК 03
10.	2	Приведите пример успешного разрешения конфликтной ситуации с потребителем.	ОК 04
11.	2	Соотнесите технику коммуникации с ситуацией: 1) Активное слушание Ответ 1 Выявление потребностей 2) Аргументация Ответ 2 Подведение итогов 3) Эмпатия Ответ 3 Снятие напряжения 4) Резюмирование Ответ 4 Обоснование предложения	ОК 04
12.	2	Как разрешить конфликт с клиентом?	ОК 04
13.	2	Опишите важность знания иностранного языка для работы с импортными авто.	ОК 09
14.	2	Соотнесите аббревиатуру с расшифровкой: 1) VIN Ответ 1 Работа в процессе 2) OEM Ответ 2 Оригинальное оборудование 3) WIP Ответ 3 Идентификационный номер 4) SLA Ответ 4 Соглашение об уровне услуг	ОК 09
15.	2	Где искать перевод техтермина?	ОК 09
16.	2	Опишите последовательность взаимодействия с потребителем при оказании услуги ТО.	ПК 3.1
17.	2	Соотнесите этап обслуживания с действием: 1) Приём авто Ответ 1 Инструктаж клиента 2) Диагностика	ПК 3.1

		Ответ 2 Оформление заказ-наряда 3) Согласование Ответ 3 Осмотр и фиксация 4) Выдача авто Ответ 4 Выявление неисправностей	
18.	2	Что уточняют при приёмке авто?	ПК 3.1
19.	2	Опишите процедуру предварительной записи клиента на сервисное обслуживание.	ПК 3.2
20.	2	Соотнесите вопрос клиента с типом консультации: 1) «Когда пройти ТО?» Ответ 1 Расчёт стоимости 2) «Какие масла использовать?» Ответ 2 Условия гарантии 3) «Сколько стоит ремонт?» Ответ 3 Технические рекомендации 4) «Есть ли гарантия?» Ответ 4 Регламент обслуживания	ПК 3.2
21.	2	Что важно при консультировании?	ПК 3.2
22.	2	Опишите алгоритм обработки рекламации от потребителя в соответствии с гарантийной политикой.	ПК 3.3
23.	2	Соотнесите тип рекламации с действием: 1) Некачественный ремонт Ответ 1 Анализ причин задержки 2) Нарушение сроков Ответ 2 Привлечение руководителя 3) Гарантийный случай Ответ 3 Проверка документов 4) Конфликтная ситуация Ответ 4 Повторная диагностика	ПК 3.3
24.	2	Что делают первым при рекламации?	ПК 3.3

Билеты составил _____ Тимошенко А.С.

Приложение Е1. Контрольно-измерительные материалы по учебной практике УП.03
Перечень вопросов для защиты отчёта по практике

1. Какие основные этапы включают в себя уборочно-моечные работы (УМР) при предпродажной подготовке нового АТС?
2. Какие виды моющих средств и автохимии применяются для очистки кузова, двигателя и салона, и какие меры предосторожности необходимо соблюдать при работе с ними?
3. В чем заключаются ключевые отличия в технологии проведения УМР для нового АТС и для АТС с пробегом?
4. Как документально фиксируется факт выполнения и качество предпродажной подготовки (какие отметки ставятся в сервисной книжке или акте)?
5. Какие основные документы завода-изготовителя и сопроводительные документы (ПТС, СТС, сервисная книжка) используются для проверки комплектации АТС?
6. Опишите пошаговый алгоритм поиска и сверки VIN-номера автомобиля с данными в документах. Где еще, кроме водительской двери и под лобовым стеклом, может дублироваться VIN?
7. Где на кузове и основных агрегатах (двигатель, коробка передач) располагаются идентификационные номера, и как правильно их считывать при загрязнении или коррозии?
8. Каковы ваши действия как практиканта при выявлении несоответствия фактической комплектации АТС данным, заявленным в документации завода-изготовителя?
9. Опишите стандартизированный алгоритм проведения кругового осмотра АТС (например, по методике «обхода вокруг автомобиля»). С какой стороны начинается осмотр?
10. На какие специфические дефекты лакокрасочного покрытия (ЛКП), зазоры кузовных панелей и элементы остекления вы обращали внимание во время осмотра?
11. Какие проверки уровней и состояния технических жидкостей (масло, тормозная жидкость, охлаждающая жидкость, омыватель) проводятся в рамках осмотра подкапотного пространства?
12. Каким образом фиксируются выявленные при круговом осмотре повреждения или недостатки (фотофиксация, акт дефектовки, отметки в заказ-наряде)?
13. Какие конкретные виды слесарных работ вы выполняли в ходе практики? Перечислите основной ручной и механизированный инструмент, который вы при этом использовали.
14. Опишите технологию безопасного демонтажа и монтажа дополнительного оборудования (например, парктроника, видеорегистратора, защиты картера или ковриков) с учетом требований завода-изготовителя.
15. Какие правила техники безопасности необходимо строго соблюдать при выполнении слесарных работ на двухстоечном подъемнике или смотровой канаве?
16. Как производится контроль качества сборки и затяжки резьбовых соединений после выполнения работ (понятие момента затяжки, использование динамометрического ключа)?
17. С какими практическими трудностями (например, «прикипевшие» резьбовые соединения, ограниченный доступ) вы столкнулись при демонтаже/монтаже и как их преодолели?
18. Какими электронными или бумажными каталогами запасных частей вы пользовались в ходе практики? Опишите алгоритм поиска детали по VIN-коду.
19. В чем заключаются принципиальные отличия оригинальных запасных частей (OE) от неоригинальных аналогов (реплик, aftermarket), и как это влияет на рекомендации клиенту?

20. Какие основные параметры (допуски, вязкость, спецификации) учитываются при подборе моторного масла и других эксплуатационных жидкостей для конкретного АТС?

21. Что такое «кросс-номера» (перекрестные ссылки) в каталогах запчастей, и в каких случаях они применяются при подборе?

22. Как оформляется заявка на поставку недостающих запасных частей и как проверяется их качество и целостность упаковки при получении со склада?

23. Какие первичные учетные документы вы заполняли или помогали заполнять в процессе выполнения работ (маршрутный лист, карта дефектовки, акт выполненных работ, заказ-наряд)?

24. Опишите основные требования охраны труда, электробезопасности и пожарной безопасности на вашем рабочем месте во время практики.

25. Как осуществляется сбор и утилизация отработанных материалов (моторное масло, масляные фильтры, промасленная ветошь) в соответствии с экологическими нормами предприятия?

26. Какую роль играет коммуникация с мастером цеха, приемщиком или наставником при выполнении нестандартных или сложных видов работ?

27. Какие профессиональные компетенции (ПК), согласно вашей рабочей программе практики, вы смогли подтвердить или развить в ходе выполнения данных видов работ? (Студент должен назвать 1–2 кода ПК из своей программы).

28. Как осуществляется внутренний контроль качества выполненных работ перед выдачей АТС клиенту или перед его продажей?

29. Какие нормативные документы, ГОСТы или технологические регламенты завода-изготовителя вы использовали в своей работе? Приведите конкретный пример.

30. Какие главные выводы вы сделали по итогам учебной практики, и какие пробелы в своих теоретических или практических знаниях планируете восполнить?

Приложение F1. Контрольно-измерительные материалы по ПП.03 Перечень вопросов для защиты отчёта по практике

1. Опишите пошаговый алгоритм сверки VIN-кода автомобиля с данными в ПТС/ЭПТС, СТС и сервисной книжке. В каких еще местах кузова дублируется этот номер?
2. Каков ваш алгоритм действий при выявлении расхождений между фактической комплектацией АТС и данными, указанными в документации завода-изготовителя?
3. Какие диагностические приборы или сканеры вы использовали на практике для проверки работоспособности электронных систем АТС? Опишите процедуру считывания кодов ошибок.
4. Как производится визуальная и инструментальная проверка идентификационных номеров основных агрегатов (двигатель, КПП) при их загрязнении или следах коррозии?
5. Какие ресурсы или базы данных вы использовали для проверки АТС на наличие юридических ограничений (залог, арест, запрет на регистрационные действия) при приемке?
6. Что конкретно понимается под «элементами консервации» нового или длительно хранившегося АТС? Опишите технологию их безопасного удаления.
7. В чем заключается принципиальная разница между стандартной мойкой и комплексом работ по «приведению АТС в товарный вид» (предпродажная подготовка)?
8. Какие специфические требования необходимо соблюдать при очистке подкапотного пространства, чтобы не повредить электрические соединения и резиновые уплотнители?
9. Какие виды защитных составов (воски, полимеры, консервационные смазки) вы применяли или наблюдали при обработке кузова и скрытых полостей?
10. Какие правила охраны труда и экологической безопасности необходимо строго соблюдать при работе с агрессивными моющими средствами и растворителями?
11. Опишите технологию установки конкретного дополнительного оборудования, с которым вы работали (например, парктроник, видеорегистратор, защита картера). Как обеспечивалась надежность крепления?
12. Какие правила необходимо соблюдать при подключении дополнительного электрооборудования к бортовой сети, чтобы избежать повреждения штатных электронных блоков (CAN-шины) и риска короткого замыкания?
13. В каких случаях установка дополнительного оборудования квалифицируется как «внесение изменений в конструкцию ТС», и какие шаги необходимы для его легализации в ГИБДД?
14. Как производится контроль качества выполненных работ по монтажу (проверка зазоров, моментов затяжки резьбовых соединений, герметичности)?
15. Как документально фиксируется установка дополнительного оборудования в сопроводительных документах автомобиля или в заказ-наряде?
16. Опишите стандартизированный алгоритм проведения кругового осмотра АТС в присутствии клиента. С какой зоны начинается осмотр и почему?
17. Как правильно документально зафиксировать уже имеющиеся повреждения кузова, салона или шин при приемке, чтобы исключить необоснованные претензии клиента после ремонта?
18. Какие обязательные проверки уровней технических жидкостей и визуальный осмотр узлов под капотом вы выполняли на посту приемки?
19. При каких условиях проводится тестовая поездка (пробный пробег) при приемке автомобиля, и какие параметры при этом оцениваются?

20. Каков ваш алгоритм действий, если в ходе углубленной диагностики на подъемнике был выявлен скрытый дефект, не замеченный при первичном осмотре на посту приемки?

21. Какие приемы активного слушания и задавания открытых вопросов вы применяли для выявления истинных жалоб и потребностей клиента при приемке?

22. Опишите алгоритм коммуникации с клиентом в случае, когда после диагностики стоимость ремонта превысила предварительную смету. Как вы аргументировали необходимость дополнительных работ?

23. Как вы объясняли клиенту важность проведения регламентных работ (например, замена тормозной жидкости или ремня ГРМ), если он считает, что «и так всё работает»?

24. Какие действия необходимо предпринять, если клиент категорически не согласен с калькуляцией стоимости работ и материалов?

25. Какие нормы делового этикета и корпоративного стиля общения вы соблюдали при взаимодействии с клиентами в ремонтной зоне?

26. Какие обязательные реквизиты должен содержать заказ-наряд в соответствии с Правилами оказания услуг по ТО и ремонту АТС и Законом РФ «О защите прав потребителей»?

27. Какова юридическая значимость подписи клиента в заказ-наряде и в акте приема-передачи транспортного средства?

28. Как правильно сформулировать жалобу клиента в заказ-наряде (например, «стучит спереди»), чтобы она была однозначной и понятной для исполнителя (механика)?

29. Какие конкретные требования охраны труда, электробезопасности и пожарной безопасности вы соблюдали при перемещении АТС по территории, работе на подъемнике и общении с клиентами в производственной зоне?

30. Какие профессиональные компетенции (ПК), указанные в вашей программе практики, вы подтвердили, выполняя данные виды работ?

Приложение Ј1. Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Филиал ФГБОУ ВО ИРНИТУ в г. Усолье–Сибирском

ОДОБРЕНО:
На заседании ЦК механических дисциплин
Протокол №___от «___»_____20___г.
Председатель ЦК _____/Россова Р.В./

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора по учебной работе
_____/ Черепанова О.В./
«___»_____20___г.

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

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

Курс: 4

Вариант №1

Номер задания	Время выполнения (максимальное)	Содержание вопроса	ПК, ОК (код)
1.	2	Опишите ситуацию адаптации общения с клиентом под его потребности.	ОК 01
2.	2	Соотнесите инструмент планирования с назначением: 1) CRM-система Ответ 1 График встреч 2) Календарь Ответ 2 Справочная информация 3) Отчётность Ответ 3 Анализ результатов 4) База знаний Ответ 4 Учёт клиентов	ОК 01
3.	2	При работе с клиентом, какой подход эффективен? 1) Анализ потребностей 2) Шаблонные решения 3) Игнорирование запросов 4) Откладывание ответа	ОК 01
4.	2	Расскажите об использовании цифровых инструментов для расширения клиентской базы.	ОК 02
5.	2	Соотнесите канал связи с целью: 1) Телефон	ОК 02

		Ответ 1 Заключение сделки 2) Email Ответ 2 Приём заявок 3) Чат Ответ 3 Оперативное консультирование 4) Личная встреча Ответ 4 Документооборот	
6.	2	Какую систему используют для работы с клиентами?	ОК 02
7.	2	Опишите план профессионального развития в сфере сервиса АТС.	ОК 03
8.	2	Соотнесите документ с назначением: 1) Договор оказания услуг Ответ 1 Регулирование отношений 2) Акт выполненных работ Ответ 2 Перечень работ 3) Гарантийный талон Ответ 3 Подтверждение гарантии 4) Заказ-наряд Ответ 4 Подтверждение факта	ОК 03
9.	2	Что важно для развития специалиста?	ОК 03
10.	2	Приведите пример успешного разрешения конфликтной ситуации с потребителем.	ОК 04
11.	2	Соотнесите технику коммуникации с ситуацией: 1) Активное слушание Ответ 1 Выявление потребностей 2) Аргументация Ответ 2 Подведение итогов 3) Эмпатия Ответ 3 Снятие напряжения 4) Резюмирование Ответ 4 Обоснование предложения	ОК 04
12.	2	Как разрешить конфликт с клиентом?	ОК 04
13.	2	Опишите важность знания иностранного языка для работы с импортными авто.	ОК 09
14.	2	Соотнесите аббревиатуру с расшифровкой: 1) VIN Ответ 1 Оригинальное оборудование 2) OEM Ответ 2 Соглашение об уровне услуг 3) WIP Ответ 3 Идентификационный номер 4) SLA Ответ 4 Работа в процессе	ОК 09
15.	2	Где искать перевод техтермина?	ОК 09
16.	2	Опишите процедуру приёма-выдачи автомобиля согласно стандартам завода-изготовителя.	ПК 3.1
17.	2	Соотнесите этап обслуживания с действием: 1) Приём авто Ответ 1 Инструктаж клиента 2) Диагностика Ответ 2 Оформление заказ-наряда 3) Согласование	ПК 3.1

		Ответ 3 Осмотр и фиксация 4) Выдача авто Ответ 4 Выявление неисправностей	
18.	2	Что проверяют при приёмке автомобиля?	ПК 3.1
19.	2	Опишите процедуру предварительной записи клиента на сервисное обслуживание.	ПК 3.2
20.	2	Соотнесите потребность клиента с предложением: 1) Безопасность Ответ 1 Установка доп. оборудования 2) Экономия Ответ 2 Подбор расходников 3) Комфорт Ответ 3 Расширенная гарантия 4) Надёжность Ответ 4 Диагностика тормозов	ПК 3.2
21.	2	Что важно при консультировании?	ПК 3.2
22.	2	Опишите процедуру определения возможности удовлетворения гарантийных требований потребителя.	ПК 3.3
23.	2	Соотнесите тип рекламации с действием: 1) Некачественный ремонт Ответ 1 Анализ причин задержки 2) Нарушение сроков Ответ 2 Привлечение руководителя 3) Гарантийный случай Ответ 3 Проверка документов 4) Конфликтная ситуация Ответ 4 Повторная диагностика	ПК 3.3
24.	2	Что анализируют при обработке гарантийной рекламации?	ПК 3.3

Билеты составил _____ Тимошенко А.С.

Приложение Н1. Эталоны ответов к заданиям текущей и промежуточной аттестации

Находятся в методическом отделе