

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

« 03 » 04 2025 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	2025
Составитель программы:	Тимошенко А.С., преподаватель Иванова С.С., преподаватель

2025 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):

Тимошенко Артем Сергеевич, преподаватель

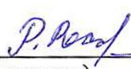
«14» 02 2025 г. 

Иванова Светлана Сергеевна, преподаватель

«14» 02 2025 г. 

Программа одобрена на заседании цикловой комиссии

Обслуживания и ремонта промышленного оборудования и автотранспорта

Протокол № 8 от «26» 03 2025 г. Председатель ЦК  Р.В. Россова
(подпись)

Программа согласована с цикловой комиссией

Обслуживания и ремонта промышленного оборудования и автотранспорта

Протокол № 8 от «26» 03 2025 г. Председатель ЦК  Р.В. Россова
(подпись)

Согласовано:

Заместитель директора по учебной работе

«26» 03 2025 г.  О.В. Черепанова
(подпись)

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

Протокол № 4 от «24» 03 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1 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:

Иметь практический опыт	
Уметь	-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 (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. -Применять техники ведения деловых переговоров. -Разрешать конфликтные ситуации. -Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. -Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. -Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. -Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. -Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов -Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. -Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. -Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. -Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. -Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. -На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя. -Работать с рекламациями потребителей. -Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации -Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. -Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. -Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов. -Пользоваться справочными материалами и технической документацией по
--	--

	техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. -Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. -Применять стандартное и специализированное программное обеспечение
Знать	-Техника продаж товара (услуги). -Основы сервисной деятельности. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Основы межличностных отношения. -Этику делового общения. -Правила и инструменты эффективной коммуникации. -Методика выявления потребностей человека (потребителя). -Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. -Перечень сопутствующих товаров и услуг. -Методы планирования. -Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Основы делопроизводства. -Современные информационные технологии. -Инструкция по охране труда. -Гарантийная политика завода-изготовителя -Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. -Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. -Классификация потребностей человека. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. -Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов). -Базовые принципы ведения клиентской базы. -Основы этикета и деловой коммуникации. -Базовое устройство автомобиля. -Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. -Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Базовые принципы управления временем -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
--	--

В процессе освоения профессионального модуля создаются условия для активной жизнедеятельности обучающихся, их гражданского самоопределения, профессионального становления и индивидуально-личностной самореализации в созидательной деятельности для удовлетворения потребностей в нравственном, культурном, интеллектуальном, социальном и профессиональном развитии.

Направление воспитательной работы по дисциплине определено в рабочей программе воспитания обучающихся по специальности.

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.						промежуточная аттестация
				всего, часов	в том числе					
					Лекции	практические занятия	Семинарские занятия	курсовой проект (работа)	консультации	
ПК 3.1.-3.3 ОК 01-04, 09	Раздел (МДК 02.01) Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	150	36	114	44	54	4		8	Экзамен (4 часа)
ПК 3.1.-3.3 ОК 01-04, 09	Раздел (МДК 02.02) Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	120	16	104	54	36	2		8	Экзамен (4 часа)
	Учебная практика	36								Дифференцированный зачет
	Производственная практика	216								Дифференцированный зачет

	Экзамен по модулю (квалификационный экзамен)	12							8	Экзамен (4 часа)
	Всего:	534								

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)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		150	
Раздел (МДК 03.01) Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	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		
	Практическое занятие №1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2	
	Практическое занятие №2 «Диагностика электронных блоков	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»		
	Практическое занятие №3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»	2	
	Практическое занятие №4 «Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя»	2	
	Практическое занятие №5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	2	
	Самостоятельная работа обучающего		
	СРС №1 Отличие оригинальных з/ч и материалов от их реплик	2	
	СРС №2 Контроль предпродажной подготовки со стороны продавца.	2	
	СРС №3 Проверка смазочных материалов со стороны покупателя.	2	
	Всего по теме:	26	
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	7. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	2	
	8. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	2	
	Практические занятия		
	Практическое занятие №6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	2	
	Практическое занятие №7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2	
	Практическое занятие №8 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	Самостоятельная работа обучающего		
	СРС №4 Отличие предпродажной подготовки новых автотранспортных средств от АТС с пробегом.	2	
	СРС №5 Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств, привезенных из КНР.	2	
	СРС №6 Проверка АТС на наличие не качественной покраски.	2	
	Всего по теме:	16	
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	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		
	Практическое занятие №9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	Практическое занятие №10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	2	
	Практическое занятие №11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	2	
	Практическое занятие №12 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	2	
	Практическое занятие №13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	2	
	Практическое занятие №14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	2	
	Практическое занятие №15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	СРС №7 Химмотологическая карта. Порядок составления и согласования.	2	
	СРС №8 Оформление операционной карты	2	
	СРС №9 Порядок приёма АТС в автосервис.	2	
	Всего по теме:	32	
Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	15. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.	2	
	16. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	Практические занятия		
	Практическое занятие №16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	2	
	Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	2	
	Практическое занятие №18 «Послесервисный опрос клиента»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	СРС №10 Написать доклад на тему: Порядок выдачи АТС клиенту.	2	
	СРС №11 Последовательность выдачи АТС клиенту.	2	
	СРС №12 Диагностика АТС после ТО и ремонта.	2	
	Всего по теме:	18	
Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	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	2	
	Практическое занятие №19, 20, 21, 22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	8	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	СРС №13 Технологическая документация АТП.	2	
	СРС №14 Нормативная документация АТП.	2	
	СРС №15 Техническая документация АТП.	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	Всего по теме:	20	
Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	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	
	Практические занятия		
	Практическое занятие №23 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2	
	Практическое занятие №24 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	2	
	Практическое занятие №25 ««Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	2	
	Практическое занятие №26 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	2	
	Практическое занятие №27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	2	
	Семинарское занятие	2	
	Самостоятельная работа:		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	СРС №16 Доклад. Описать регламент взаимодействия с клиентами.	2	
	СРС №17 Распределение базы по клиентам.	2	
	СРС №18 Нестандартные отношения клиента и сотрудника автосервиса.	2	
	Всего по теме:	26	
Консультации		8	
Промежуточная аттестация в виде экзамена		4	
Всего		150	
Раздел 2 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			
Раздел (МДК 03.02) Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		120	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
Тема 2.1 Культура делового общения	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	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	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4	
	5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	4	
	Практические занятия		
	Практическое занятие №1 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	2	
	Практическое занятие №2 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	2	
	Практическое занятие №3 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	2	
	Практическое занятие №4 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	2	
	Практическое занятие №5 «Создание этического кодекса фирмы»	2	
	Самостоятельная работа:		
	СРС №1 Деловой этикет.	2	
	СРС №2 Деловые отношения.	2	
	СРС №3 Этический кодекс организации.	2	
	Всего по теме:	32	
Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	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	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	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		
	Практическое занятие №6 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	2	
	Практическое занятие №7 «Создание карточки потребителя»	2	
	Практическое занятие №8 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	2	
	Практическое занятие №9 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	2	
	Практическое занятие №10 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	2	
	Практическое занятие №11 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2	
	Практическое занятие №12 Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	2	
	Практическое занятие №13 «Составления бланка анкеты потребителя»	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	Практическое занятие №14 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	2	
	Самостоятельная работа:		
	СРС №4 Прецеденты использования Законодательство в сфере сервиса АТС.	2	
	СРС №5 Калькуляция в сфере услуг АТП.	2	
	СРС №6 Сроки получения АТС после ремонта.	2	
	Всего по теме:	44	
Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	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	
	Практические занятия		
	Практическое занятие №15 Работа с каталогами запчастей поставщиков»	2	
	Практическое занятие №16 «Сравнительный анализ прайсов	2	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
	поставщиков запасных частей, оборудования»		
	Практическое занятие №17 «Создание прайса на услуги автосервиса»	2	
	Практическое занятие №18 Формирование коммерческого предложения»	2	
	Семинарское занятие	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	СРС №7 Сбытовая политика с поставщиками.	2	
	СРС №8 Возврат некачественных запчастей поставщикам.	2	
	Всего по теме:	32	
Консультации		8	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
Промежуточная аттестация в виде экзамена		4	
Всего		120	
Учебная практика Виды работ: 1. Выполнение УМР при подготовке к продаже. 2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС 3. Выполнение слесарных работ на АТС 4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. 5. Круговой осмотр АТС. 6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС 7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС		36	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
Производственная практика Виды работ:		216	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций, личностных результатов
1	2	3	4
1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем 2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации 3. Приведение АТС в товарный вид 4. Установка дополнительного оборудования 5. Удаление элементов консервации с АТС 6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт 8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.			3.3
Промежуточная аттестация в виде экзамена по модулю		4	
Всего		534	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1. 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-АХТ(Pentium G5400/8Гб/ssd 240Гб), 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 V223HDTV), 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 деталей. 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, нутромеры, набор щупов), комплект демонтаж-монтажного инструмента и приспособлений (набор приспособлений для вдавливания тормозных суппортов, съемник универсальный, съемник масляных фильтров, трубка 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:

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>

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>

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>

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>

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>

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>

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>

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>

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

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>

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>

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

Российские электронные ресурсы и базы данных

Электронная библиотека ИРНИТУ: <http://elib.istu.edu/>

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

ЭБС Юрайт: <https://urait.ru/>

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

ЭБС PROФобразование: www.profspo.ru/

ЭБС Znanium.com: <http://znanium.com/>

Зарубежные электронные научные журналы и базы данных

Springer Nature Experiments (ранее Springer Protocols): <https://experiments.springernature.com/>

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

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