

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 14:23:30

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

И.О. директора Пятигорского института
(филиал) СКФУ

В.А. Фурсов

Рабочая программа профессионального модуля

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

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

Форма обучения

очная

2026 год

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02 июля 2024 г. № 453 и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа профессионального модуля разработана:
Цамакаева Г. П., к.п.н., преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ
фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя Технический директор ООО «Автолюкс», г. Пятигорск	Пономарев М.А.
_____ должность представителя работодателя, наименование организации и город ее расположения	_____ подпись М.П.
	_____ Фамилия, инициалы

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

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и соответствующих профессиональных компетенций .

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

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника .

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен¹:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-

¹Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		
ОК.02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства	-
ОК.03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях определять актуальность нормативно-	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской	-

	правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности определять источники достоверной правовой информации составлять различные правовые документы находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта	деятельности, правовой и финансовой грамотности правила разработки презентации основные этапы разработки и реализации проекта	
ОК.04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива психологические особенности личности	-
ОК 08	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии	

	укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения	
ОК.09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 3.1	-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	-Техника продаж товара (услуги). -Основы сервисной деятельности. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Основы межличностных отношений. -Этику делового общения. -Правила и инструменты эффективной коммуникации.	-Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. -Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Оформление документов, сопровождающих процесс

	впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). -Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. -Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. -Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. -Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. -Применять техники ведения деловых переговоров. -Разрешать конфликтные ситуации. -Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. -Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. -Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.	-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	оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Обеспечение выполнения договорных обязательств. -Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. -Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. -Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. -Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей
--	--	--	---

	-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		
ПК 3.2	-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. -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	-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.	-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. -Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. -Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. -Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях

	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	-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	
ПК 3.3	-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	-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	-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. -Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. -Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов

	механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. -Применять стандартное и специализированное программное обеспечение	механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. -Применять стандартное и специализированное программное обеспечение	
--	---	---	--

2. Структура и содержание профессионального модуля

Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 300 часов, в том числе:

в форме практической подготовки 138 часов;

в форме самостоятельных работ 96 часов

Из них:

на освоение МДК 264

практики, в том числе производственной 36 часа.

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа ²	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	144	52	144	-	-	60		
2	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	120	50	120	-	-	36		
4	Производственная практика	36	36						36
5	Промежуточная аттестация	-							
	Всего:	300	138	264		-	96	-	36

2.3. Примерное содержание профессионального модуля

² Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Объем в часах	Уровень освоения
Раздел 1. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		312	
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		144	
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание	28	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.
	1.Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	2	
	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	
	7. Проверка работоспособности систем и агрегатов автомобиля перед продажей	2	
	8. О предпродажной подготовке новых авто	2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)	-	
	Практические занятия	12	
	Практическое занятие № 1 Организация сервисных и восстановительных работ в гарантийный период эксплуатации	2	
	Практическое занятие № 2 «Организация сервисных и восстановительных работ в течение послегарантийного периода эксплуатации»	2	
	Практическое занятие № 3 «Задачи сервисного обслуживания автомобилей»	2	
	Практическое занятие № 4 «Система сервисного обслуживания»	2	
	Практическое занятие № 5 «Анализ работы предприятия автосервиса»	2	
	Практическое занятие № 6 «Среднегодовые затраты времени на ТО и ТР одного автомобиля Т Σ то, ч»	2	
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Содержание	16	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.;
	1.Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом.	2	
	2.Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	2	
		2	

	3. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	2	ПК 3.2.; ПК 3.3.
	4. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)	-	
	Практические занятия	8	
	Практическое занятие № 7 «Эффективность деятельности предприятия автосервиса»	2	
	Практическое занятие № 8 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2	
	Практическое занятие № 9 «Приемка автомобиля в ремонт, предварительный осмотр, дефектовка»	2	
	Практическое занятие № 10 «Снятие контрольных размеров кузова»	2	
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание	30	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.
	1.Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	2	
	2. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.	2	
	3.Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	2	
	4. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. Мониторинг рынка сервиса.	2	
	5.Согласование калькуляции услуг и материалов. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.	2	
	6. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС.	2	
	7. Оснащение поста приемки-выдачи АТС	2	
	8. Правила оформления заказов и приемки автотранспортных средств	2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практическое занятие № 11 «Оформление заявки и заказ наряда на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей»	2	
	Практическое занятие № 12 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	2	
	Практическое занятие № 13 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	2	
	Практическое занятие № 14 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	2	
	Практическое занятие № 15 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	2	
	Практическое занятие № 16 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части,	2	

	тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»		
	Практическое занятие № 17 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	2	
Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Содержание	16	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.
	1.Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.	2	
	2.Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе,	2	
	3. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС и порядок их оформления в перспективе	2	
	4. Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей	2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	8	
	Практическое занятие № 18 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	2	
	Практическое занятие №19 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	2	
	Практическое занятие № 20 «Послесервисные работы по диагностике автомобиля»	2	
	Практическое занятие № 21 «Послесервисный опрос клиента»	2	
Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание	24	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.
	1.Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС.	2	
	2. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов	2	
	3.Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров	2	
	4. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	2	
	5. Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	2	
	6. Права потребителей при оказании услуг по ремонту и обслуживанию транспортных средств	2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	12	
Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.	Практическое занятие № 22,23,24,25,26,27 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»		ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.;
	Содержание	30	
	1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2	
	2.Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов	2	
		2	

	3.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2	ПК 3.2.; ПК 3.3.
	4.Ведение базы потребителей АТС	2	
	5.Подготовка к визиту клиента	2	
	6.Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	2	
	7. Сертификация АТС		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	12	
	Практическое занятие № 27 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2	
	Практическое занятие № 28 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	2	
	Практическое занятие № 29 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	2	
	Практическое занятие № 30 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	2	
	Практическое занятие № 31 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	2	
	Практическое занятие № 32 «Работы по дополнительным услугам сервиса по маркам АТС и комплектации»	2	
	Практическое занятие № 33 «Работы по порядку сертификации АТС»	2	
Промежуточная аттестация по МДК 03.01 диф.зачет			
МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		120	
Тема 2.1 Культура делового общения	Содержание	40	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.
	1.Процесс общения и его стороны: коммуникация обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).	2	
	2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации	2	
	3. Этапы общения обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	2	
	4.Техники ведения беседы.	2	
	5. Техники активного слушания.	2	
	6. Техники налаживания контакта.	2	
	7.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками.	2	
	8. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	9. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
Практические занятия		22	

	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	
	Практическое занятие № 6 «Организация и оплата труда в автосервисных предприятиях»	2	
	Практическое занятие № 7 «Страховые услуги и страховые риски»	2	
	Практическое занятие № 8 «Организация деятельности по работе с рекламациями потребителей»	2	
	Практическое занятие № 9 «Документационное обеспечение»	2	
	Практическое занятие № 10 «Планирование предпринимательской деятельности в сфере автосервиса: спрос, потребительский выбор, издержки производства»	2	
	Практическое занятие № 11 «Оценка удовлетворенности и лояльности потребителя»	2	
Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Содержание	40	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.
	1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.	2	
	2. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)	2	
	3. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.	2	
	4. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС	2	
	5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.	2	
	6. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	2	
	7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.	2	
	8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	2	
	9. Коммуникация с потребителем после ремонта ТС	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	22	
	Практическое занятие № 12 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	2	
	Практическое занятие № 13 «Создание карточки потребителя»	2	

	Практическое занятие № 14 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	2	
	Практическое занятие № 15 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	2	
	Практическое занятие № 16 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	2	
	Практическое занятие № 17 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2	
	Практическое занятие № 18 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	2	
	Практическое занятие № 19 «Составления бланка анкеты потребителя»	2	
	Практическое занятие № 20 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	2	
	Практическое занятие № 21 «Основные бизнеспроцессы и стандарты автосервисного предприятия»	2	
	Практическое занятие № 22 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг»	2	
Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками	Содержание	40	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.
	1. Каналы распределения товаров.	2	
	2. Идентификационный номер ТС (VIN)	2	
	3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе..	2	
	4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	2	
	5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ.	2	
	6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	2	
	7. Договорные отношения с поставщиками	2	
	8. Работа с поставщиками: взаимодействие и организация работы по закупкам	2	
	9. Работа с поставщиками: взаимодействие и организация работы по закупкам	2	
	10. Схемы работы с поставщиками интернет-магазина: особенности организации поставки товаров	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	20	
	Практическое занятие № 23 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»	2	
	Практическое занятие № 24 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	2	
	Практическое занятие № 25 «Создание прайса на услуги автосервиса»	2	

	Практическое занятие № 26 «Формирование коммерческого предложения»	2	
	Практическое занятие № 27 «Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств»	2	
	Практическое занятие № 28 «Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»	2	
	Практическое занятие № 29 «Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги»	2	
	Практическое занятие № 30 «Формирование и сопровождение предварительной записи клиентов на servi»	2	
	Практическое занятие № 31 «Диалоговая приемка»	2	
	Практическое занятие № 32 «Формирование коммерческого предложения»	2	
Промежуточная аттестация по МДК 03.02 экзамен		12	
Производственная практика		36	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 08.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.
Виды работ 1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем 2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации 3. Приведение АТС в товарный вид 4. Установка дополнительного оборудования 5. Удаление элементов консервации с АТС 6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт 8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.			
Рекомендуемая форма промежуточной аттестации – экзамен		12	
Всего		312	

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет «Организации сервисного обслуживания»
Мастерская «Технического обслуживания автомобилей»
Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ)

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже

печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бачурин А.А., Спирин И.В., Ходош М.С., Самосина М.И. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО. 4-е изд, испр. - Москва: Академия, 2021. – 288 с.
2. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва: Академия, 2021. – 432 с.
3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник / Г.И. Гладов, А.М. Петренко. – Москва: Академия, 2020. – 352 с.
4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. – Москва: Академия, 2021. – 560 с.
5. Стуканов В.А. Основы теории автомобильных двигателей / В.А. Стуканов. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
6. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.А. Пузряков, А.Ф. Пузряков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.
7. Туревский И.С. Электрооборудование автомобилей / И.С. Туревский. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
8. Туревский И.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность. – Москва: Форум, 2021. – 191 с.
9. Виноградов В.М. «Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей» - М, Академия, 2023. <https://znanium.com/catalog/document?id=421522>
10. Набоких В.А. «Датчики автомобильных систем управления и диагностического оборудования: учебное пособие» – Москва, Форум: ИНФРА-М, 2021 г. <https://znanium.com/catalog/product/1248675>
11. Родин А.В. «Электрооборудование и ЭСУД бюджетных легковых автомобилей»: Практическое пособие - М.: СОЛОН-Пр., 2021. - 112 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=159691>
12. Стуканов В.А., Леонтьев К.Н. Устройство автомобилей: Учебное пособие / - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 496 с.: 70x100 1/16. <http://znanium.com/catalog/product/1010660>
13. Стуканов В.А. «Сервисное обслуживание автомобильного транспорта»: учеб. пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 207 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=415766>
14. Стуканов В.А. «Автомобильные эксплуатационные материалы». Лабораторный практикум : учеб. пособие — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021 г. — 304 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=362125>
15. Туревский И.С. «Электрооборудование автомобилей»: учебное пособие — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 368 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398070>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – Москва: Инфра-М, 2014. – 352 с.
2. Кузнецов А.С. «Техническое обслуживание и ремонт автомобиля». Учебник. В двух частях. М.: Академия – 2018.
3. Приходько В.М. Автомобильный справочник – Москва: Машиностроение, 2013.
4. Смирнов Ю.А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика: учебное пособие для СПО / Ю.А. Смирнов, В.А. Детисов. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. 324 с.
5. Шатров М.Г. Двигатели внутреннего сгорания / М.Г. Шатров. – Москва: Высшая

школа, 2015. – 400 с.

6. Вербицкий В.В. Автомобильные эксплуатационные материалы / В.В. Вербицкий – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 118 с.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки ³
ПК 3.1	Осуществлять взаимодействие 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	Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	
ПК 3.3	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	