

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: Заместитель директора института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 14:24:16

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПП.03.01 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПО МОДУЛЮ «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**

Методические указания для прохождения производственной практики профессионального модуля ПМ. 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Пояснительная записка

Методические рекомендации разработаны в соответствии программой производственной практики по 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» и направлены на ознакомление обучающихся с содержанием практики и структурой отчетной документации.

Производственная практика направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в области технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта.

Цели производственной практики:

- закрепление и углубление знаний полученных студентами в процессе теоретического обучения;
- приобретение необходимых умений и навыков и опыта практической работы по изучаемой специальности.

2. Задачи производственной практики

Задачами производственной практики являются:

- формирование у студента общих и профессиональных компетенций;
- приобретение практического опыта, реализуемого в рамках ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

- проверка знаний, полученных при изучении профессионального модуля ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

Вид профессиональной деятельности: Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

В ходе прохождения практики обучающийся должен иметь **практический опыт**:

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

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

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

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

уметь:

-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и 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

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

обладать общими профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.2.	Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт

ПК 3.3.	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

Производственная практика проводится в организациях различных организационно-правовых форм, направление деятельности которых соответствует программе подготовки обучающихся, на основе договоров, заключаемых между социальными партнерами и колледжем.

Социальными партнерами, предоставляющими места для прохождения практики являются ООО «ТСС-Кавказ», ООО «Автоцент» , ООО «Автоплюс » и т.д.

Обучающиеся при прохождении производственной практики в организациях обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой производственной практики;

- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;

- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

На основе наблюдений за самостоятельной работой практиканта, выполнения отчета, оценочного листа и производственной характеристики, заверенных руководителем (представителем) предприятия, участвовавшего в организации и проведении практики, руководителем практики от колледжа оформляется аттестационный лист. Данные документы является основанием для аттестации обучающегося. Форма аттестации по практике – дифференцированный зачет. По результатам практики проводится конференция с участием работодателей.

Результаты производственной практики учитываются при сдаче экзаменов квалификационных и при государственной (итоговой) аттестации.

Тематический план практики

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

Номер темы	Наименование темы	Содержание темы	Кол-во часов
1	2	3	4
1.	Вводное занятие	Ознакомление с программой практики. Ознакомление с оборудованием и его размещением, организацией рабочих мест обучающихся, режимом работы и правилами внутреннего распорядка. Требования научной организации труда к рабочему месту, расположению инструмента.	2
2	Осмотр автомобиля	Общий осмотр автомобиля Проверка герметичности систем	4
3	Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем	Проверка работы двигателя при ТО - 1 Проверка работы двигателя при ТО - 2 Проверка состояния систем двигателя при ТО-2 Проверка состояния системы питания при ТО-2 Замена деталей КШМ и ГРМ Замена внешних узлов Слесарная обработка Установка деталей двигателя Снятие и установка узла Замена деталей системы питания карбюраторного двигателя Замена деталей системы питания дизельного двигателя Замена деталей системы питания инжекторного двигателя Замена деталей системы питания работающей на газообразном топливе СО двигателя	6
4	Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации	Проверка работы электрооборудования при ТО- 1 Проверка работы электрооборудования при ТО- 2 Определение неисправностей электрооборудования Ремонт электрооборудования Регулировка электрооборудования Замена приборов электрооборудования СО электрооборудования	6
5	Приведение АТС в товарный вид. Установка дополнительного оборудования	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС и порядок их оформления в перспективе Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей	6
6	Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС.	6

	Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств Права потребителей при оказании услуг по ремонту и обслуживанию транспортных средств	
7	Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС Ведение базы потребителей АТС Подготовка к визиту клиента Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	4
8	Написание отчета по производственной практике (по профилю специальности)	Сбор и обработка собранной документации в период прохождения производственной практики	2
9	защита отчета		-
		Итого	36

Структура отчетной документации

Отчетная документация обучающегося по производственной практике, свидетельствующая о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля включает в себя:

- титульный лист
- Содержание
- Введение
- дневник практики, в которой отражаются выполненные в течение производственной практики виды работ, подтвержденные оценкой и подписью руководителя практики от предприятия.
- оценочный лист, заверенный руководителем (представителем) предприятия, участвовавшего в организации и проведении практики.
- производственная характеристика на практиканта
- бланк учета проведения инструктажа по правилам техники безопасности
- характеристика предприятия, предоставляющего место практики (виды оказываемых услуг, материально-техническая база, социальное партнерство)
- индивидуальное задание, в котором рассмотрен технологический процесс выполнения работ в соответствии с темой (см. приложение Б)
- вывод (виды выполненных работ практикантом, впечатления)

Работа над отчетом по производственной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития профессиональных компетенций.

Обучающийся защищает отчет по практике. По результатам защиты отчетов выставляется дифференцированный зачет по практике.

Приложения отчета могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210х297 мм). Цвет шрифта - черный, междустрочный интервал - полуторный, шрифт - TimesNewRoman, размер шрифта - 14 кегль.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

Отчет

о прохождении производственной практики

специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

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

Студент группы _____

Ф.И.О. _____

Наименование организации: _____

Руководитель практики
от организации: _____

Сроки прохождения: _____

Руководитель практики от колледжа: _____

Оценка _____

Дата проверки: _____

2026 г

ДНЕВНИК

[illegible]

УЧЕТ

проведения инструктажей по правилам техники безопасности

Дата	Тема инструктажа	ФИО, должность, проводившего инструктаж	Подпись, проводившего инструктаж	Подпись практиканта
Замечания о нарушениях правил				
Дата	Содержание замечаний			Подпись

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

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

Цель: оценка видов работ, освоенных обучающимся в период прохождения производственной практики.

ФИО обучающегося _____ Группа _____ Курс _____

Место проведения практики (организация, юридический адрес) _____

Время проведения практики: с _____ по _____

Осмотр автомобиля								
Соблюдение технологии выполнения операций			Соответствие качества выполненных операций требованиям ГОСТ			Соблюдение правил техники безопасности при выполнении операций		
Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен
Организации работы коллектива исполнителей в процессе технической эксплуатации автотранспортных средств и оборудования								
Соблюдение технологии выполнения операций			Соответствие качества выполненных операций требованиям ГОСТ			Соблюдение правил техники безопасности при выполнении операций		
Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен
Оценка экономической эффективности производственной деятельности при выполнении технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и оборудования, контроля качества выполняемых работ								
Соблюдение технологии выполнения операций			Соответствие качества выполненных операций требованиям ГОСТ			Соблюдение правил техники безопасности при выполнении операций		
Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен

Оформление технической и отчетной документации о работе производственного участка								
Соблюдение технологии выполнения операций			Соответствие качества выполненных операций требованиям ГОСТ			Соблюдение правил техники безопасности при выполнении операций		
Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен
Осуществление контроля за соблюдением технологической дисциплины при выполнении работ								
Соблюдение технологии выполнения операций			Соответствие качества выполненных операций требованиям ГОСТ			Соблюдение правил техники безопасности при выполнении операций		
Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен		
Разработка и внедрение в производство ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие необходимую продолжительность и безопасность работы автотранспортных средств								
Соблюдение технологии выполнения операций			Соответствие качества выполненных операций требованиям ГОСТ			Соблюдение правил техники безопасности при выполнении операций		
Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен	Признак ярко выражен	Признак слабо выражен	Признак не выражен

Руководитель практики от предприятия _____ / _____

(подпись) (расшифровка)

М.П.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
на студента Пятигорского института (филиала) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

Студент _____

Группа _____

Специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Проходил практику производственную

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

с « » 20 г. по « » 20 г.

Наименование организации _____

Регулярность посещения практики _____

Виды выполняемых работ _____

Качество выполнения работ _____

Знание технологического процесса, ремонта, обращение с инструментами и оборудованием _____

Трудовая дисциплина _____

Рекомендуемая оценка по практике _____

Руководитель предприятия _____

МП (ФИО, подпись)

Руководитель практики _____

(ФИО, подпись)

Перечень индивидуальных заданий

Рассмотреть технологический процесс, осуществляемый при организации процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

1. Разработка технологических карт по одному или нескольким видам выполняемых работ.
2. Ознакомление с технической документацией по видам выполняемых работ
3. Изучение количественного и качественного состава рабочих производственного подразделения: количество рабочих, их квалификация, распределение по профессиям и разрядам, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки.
4. Составление паспорта рабочего места с учетом нормативной документации
5. Специализированные посты по видам работ
6. Энергоснабжение СТО и АТП, требования к системам
7. Годовая и суточная программа АТП по числу обслуживаний и ремонтов
8. Объемное и календарное планирование
9. Основные принципы синтеза компоновочных решений цехов механосборочного производства
10. Формы развития производственно-технической базы. Реконструкция действующих предприятий. Техническое перевооружение действующего предприятия .
11. Реинжиниринг и модернизация современных предприятий автомобильного сервиса . Технико-экономическое обоснование развития ПТБ
12. Расчет площадей производственных участков и зон АТП
13. Инженерные сети СТО и АТП.
14. Требования к процессам обслуживания и ремонта транспортных средств.
15. Организация коллектива исполнителей