

Приложение 1.3.
к программе подготовки специалистов среднего
звена по специальности
23.02.07 Техническое обслуживание
и ремонт автотранспортных средств

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

индекс наименование учебной дисциплины (модуля)

МДК.03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

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

индекс наименование учебной дисциплины (модуля)

по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

код

наименование

наименование цикла: Профессиональный учебный цикл
(согласно учебному плану)

| | |
|---|-----------|
| Максимальная учебная нагрузка обучающихся | 599 часов |
| Самостоятельная работа | 4 часа |
| Обязательная учебная нагрузка (всего) | 311 часов |

Москва, 2025 г.

Рабочая программа профессионального модуля индекс наименование разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 02 июля 2024 г. № 453, зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 07 августа 2024 г., регистрационный № 79036, Профессионального стандарта 31.004 Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.04.2024 г. № 170н, и учебного плана.

Организация
разработчик:

Профессиональная образовательная
организация автономная некоммерческая
организация «Колледж культуры и спорта»
(ПОО АНО ККС)

Разработчики:

Корнеева Елена Ивановна – директор автошколы «Дилижанс», преподаватель технических дисциплин, ОБЖ, Охраны труда, дисциплин организации и безопасности дорожного движения; Лиров Сергей Викторович – руководитель отделения техники и технологии наземного транспорта, преподаватель, мастер производственного обучения.

«Рассмотрено» на заседании ПЦК Специальностей гуманитарного профиля ПОО АНО ККС «27» мая 2025г. протокол № СТП ПЦК 012/25

Председатель ПЦК  /Лиров С.В./

«Согласовано»

Методист  / Александрова Е.А./

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. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, входящей в состав укрупнённой группы 23.00.00 в части освоения основного вида деятельности (ВД): Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Согласно учебному плану очной формы обучения (на базе основного общего образования), профессиональный модуль реализуется на 3 курсе (2025 год приема).

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, входит в профессиональный учебный цикл.

Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК.05, ОК 09) и профессиональных компетенций (ПК.3.1 – ПК.3.3).

1.3. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся 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 общие и профессиональные компетенции:

1.3.1.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 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|------------|---|
| ВД 3 | Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов |
| 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. |

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

| | |
|---------------------|---|
| Иметь навыки | <p>Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией;</p> <p>Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Обеспечение выполнения договорных обязательств.</p> <p>Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей;</p> <p>Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</p> <p>Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.</p> <p>Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов</p> |
| Уметь | <p>Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>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.</p> <p>Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой</p> <p>Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</p> <p>Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов;</p> <p>Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> |

| | |
|--------------|---|
| | Применять стандартное и специализированное программное обеспечение |
| Знать | <p>Техника продаж товара (услуги).</p> <p>Основы сервисной деятельности.</p> <p>Основы процесса организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</p> <p>Перечень сопутствующих товаров и услуг.</p> <p>Методы планирования.</p> <p>Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Современные информационные технологии.</p> <p>Инструкция по охране труда.</p> <p>Гарантийная политика завода-изготовителя.</p> <p>Базовое устройство автомобиля</p> <p>Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</p> <p>Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Базовые принципы управления временем.</p> <p>Порядок документооборота по гарантийному ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Гарантийная политика организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организаций-изготовителя автотранспортного средства.</p> <p>Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов</p> |

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

| | |
|---------------------|---|
| Иметь навыки | <p>Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;</p> <p>Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя;</p> <p>Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по</p> |
|---------------------|---|

| | |
|--------------|---|
| | <p>техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги;</p> <p>Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания»</p> <p>Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов;</p> <p>Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</p> <p>Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p>Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях.</p> <p>Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Коммуницировать с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов по вопросам, связанным с гарантийным обслуживанием и ремонтом</p> |
| Уметь | <p>Осуществлять контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</p> <p>Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации).</p> <p>Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>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.</p> <p>Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p> <p>Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации</p> <p>Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</p> <p>На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>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</p> <p>Работать с возражениями потребителей.</p> <p>Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации.</p> <p>Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары</p> |

| | |
|--------------|---|
| | (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов |
| Знать | <p>Основы межличностных отношений.</p> <p>Этикет делового общения.</p> <p>Правила и инструменты эффективной коммуникации.</p> <p>Методика выявления потребностей человека (потребителя).</p> <p>Основы делопроизводства.</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</p> <p>Классификация потребностей человека.</p> <p>Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организаций и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</p> <p>Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).</p> <p>Базовые принципы ведения клиентской базы</p> <p>Основы этикета и деловой коммуникации.</p> <p>Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Работа с возражениями</p> |

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля

Всего часов: 599

Из них на освоение МДК:

МДК.03.01 «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»:

Всего часов 167, в том числе:

обязательные аудиторные занятия 165 часа;

самостоятельной работы студента 2 часа.

МДК.03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»

Всего часов 108, в том числе:

обязательные аудиторные занятия 106 часа;

самостоятельной работы студента 2 часа.

На цифровой модуль - 0 часов;

На практическую подготовку - 324 часа, из них:

учебную практику - 36 часов;

производственную практику - 288 часов.

Квалификационный экзамен - 8 часов.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Тематический план профессионального модуля

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

| Код Профессиональных компетенций | Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики) | В т.ч. в форме практ. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. ч | | | | | | | | Промежуточная аттестация | Практика | | |
|---|--|---|----------------------------------|---|--|--|-----------------|---|----|----|-----|--------------------------|----------|--|--|
| | | | | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса(курсов) | | | | | | | | | | | |
| | | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | Самостоятельная работа обучающегося | | | | | | | | | |
| | | | | Теоретич еских занятий | В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | В т.ч.курсов ая работа (проект), часов | Всего, часов | В т.ч.курсо вая работа (проект), часов | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | | |
| ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5;ОК 9; | Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами | 167 | 72 | 89 | 72 | - | 2 | - | 4 | | | | | | |
| ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5;ОК 9; | Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств | 108 | 38 | 64 | 38 | - | 2 | - | 4 | | | | | | |
| ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5;ОК 9; | Учебная практика | 36 | 36 | | | | | | | 36 | | | | | |
| ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5;ОК 9; | Производственная практика (по профилю специальности) | 288 | 288 | | | | | | | | 288 | | | | |
| ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5;ОК 9; | Экзамен по ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов | - | | | | | | | | | | | | | |
| Всего: | | 599 | 434 | 153 | 110 | - | 4 | - | 8 | 36 | 288 | | | | |

2.2.Содержание обучения по профессиональному модулю

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем, ак.ч / в том числе в Форме практической подготовки, ак. ч, | Код ПК, ОК, в том числе для ЦМ |
|---|---|--|---|
| Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами | | 167 | |
| МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами | | 167 | |
| Тема 1.1 Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС) | Содержание учебного материала Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС после предпродажной подготовки. Уборочно-моющие работы в рамках предпродажной подготовки АТС Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС Особенности предпродажной подготовки легковых автомобилей Особенности предпродажной подготовки грузовых автомобилей Особенности предпродажной подготовки автобусов Особенности предпродажной подготовки прицепов Современные интернет-ресурсы для организации каналов продажи транспортных средств Практические занятия Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки Промежуточная аттестация в виде зачета | 22 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 10 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 - | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| Итого за семестр | | 32 | |

| | | | |
|--|---|-----------|---|
| Тема 1.2 Предпродажная подготовка АТС с пробегом | Содержание учебного материала | 19 | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| | Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. | 3 | |
| | Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом | 2 | |
| | Предпродажная подготовка легковых автомобилей | 2 | |
| | Предпродажная подготовка автобусов | 2 | |
| | Предпродажная подготовка грузовых автомобилей | 2 | |
| | Особенности фотосъемки автомобилей для организации продажи | 2 | |
| | Трейд-Ин | 2 | |
| | Особенности комиссионной продажи автомобилей | 2 | |
| | Определение остаточной и рыночной стоимости легкового автомобиля | 2 | |
| | Практические занятия | 6 | |
| | Подготовка к продаже АТС с пробегом | 2 | |
| Тема 1.3 Организация производственной деятельности на СТО | Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта | 2 | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| | Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников | 2 | |
| | Содержание учебного материала | 4 | |
| | Классификация и назначение организаций и предприятий автосервиса, их специализация и виды предлагаемых услуг. | 4 | |
| Тема 1.4 Система гарантийного обслуживания АТС | Схема организации производственного процесса. | - | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| | Практические занятия | - | |
| | Содержание учебного материала | 4 | |
| | Понятие гарантийного обслуживания АТС и гарантийная политика производителя АТС. | 2 | |
| | Содержание работ по гарантийному обслуживанию АТС. | 2 | |
| | Техническая документация гарантийного обслуживания АТС. | 2 | |
| | Практические занятия | 12 | |
| | Решение ситуационных задач по определению гарантийного статуса ремонта АТС | 4 | |
| | Выполнение контрольно-диагностических работ в рамках проведения гарантийного ТО АТС | 4 | |
| | Выполнение регулировочных работ согласно регламента завода-изготовителя проведения гарантийного ТО АТС | 4 | |
| Промежуточная аттестация в виде зачета | | - | |
| Итого за семестр | | 45 | |
| Тема 1.3. | Содержание учебного материала | 18 | ПК.3.1 - ПК.3.3; |

| | | | |
|--|--|-----------|---|
| Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт | Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. | 2 | OK 1; OK 2; OK 4; OK 5; OK 9 |
| | Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. | 2 | |
| | Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта | 2 | |
| | Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. | 2 | |
| | Мониторинг рынка сервиса. | 2 | |
| | Согласование калькуляции услуг и материалов | 2 | |
| | Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. | 2 | |
| | Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС. | 2 | |
| | Оснащение поста приемки-выдачи АТС | 2 | |
| | Практические занятия | 14 | |
| | Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС | 2 | |
| | Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС | 2 | |
| | Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений | 2 | |
| Тема 1.4. Выдача АТС клиенту | Проведение кругового осмотра АТС при приемке | 2 | ПК.3.1 - ПК.3.3; OK 1; OK 2; OK 4; OK 5; OK 9 |
| | Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля | 2 | |
| | Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей | 2 | |
| | Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля | 2 | |
| | Содержание учебного материала | 8 | |
| | Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. | 4 | |
| | Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления | 4 | |
| Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС | Практические занятия | 6 | ПК.3.1 - ПК.3.3; OK 1; OK 2; OK 4; OK 5; OK 9 |
| | Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта | 2 | |
| | Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту | 2 | |
| | После сервисный опрос клиента | 2 | |
| | Содержание учебного материала | 4 | |
| | Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. | 2 | ПК.3.1 - ПК.3.3; OK 1; OK 2; OK 4; OK 5; OK 9 |
| | Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС. | 2 | |
| | Практические занятия | 8 | |
| | Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС | 8 | |

| | | | |
|---|--|------------|---|
| Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса. | Содержание учебного материала | 10 | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| | Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. | 2 | |
| | Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов. | 2 | |
| | Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. | 2 | |
| | Ведение базы потребителей АТС. Подготовка к визиту клиента. | 2 | |
| | Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента. | 2 | |
| | Практические занятия | 16 | |
| | Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год | 2 | |
| | Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента | 2 | |
| | Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений | 2 | |
| | Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций | 2 | |
| | Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации | 2 | |
| | Осмотр транспортного средства во время приёмки | 2 | |
| | Осмотр транспортного средства после производства работ по ТО и Р | 2 | |
| | Передача транспортного средства клиенту после ТО и ТР | 2 | |
| Самостоятельная работа: Разработка технологической карты "Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств" | | 2 | |
| | Промежуточная аттестация по МДК в форме дифференцированного зачета | 4 | |
| Итого за семестр | | 90 | |
| МДК.03.01 | | 167 | |
| Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств | | 108 | |
| МДК. 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств | | 108 | |
| Тема 2.1 Культура делового общения | Содержание учебного материала | 18 | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| | Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание). | 2 | |
| | Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. | 2 | |
| | Техники ведения беседы. | 2 | |
| | Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. | 2 | |
| | Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. | 2 | |
| | Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. | 2 | |
| | Техника продажи услуг на базе доверительных отношений. | 2 | |

| | | | |
|---|--|-----------|---|
| | Особенности приёмы легковых автомобилей | 2 | |
| | Особенности приёмы грузовых автомобилей | 2 | |
| | Практические занятия | 10 | |
| | Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС | 2 | |
| | Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС | 2 | |
| | Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт | 2 | |
| | Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта | 2 | |
| | Создание этического кодекса фирмы | 2 | |
| Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями | Содержание учебного материала | 8 | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| | Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. | 2 | |
| | Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС). | 2 | |
| | Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта. | 2 | |
| | Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС. | 2 | |
| | Практические занятия | - | |
| | Промежуточная аттестация в виде зачета | - | |
| Итого за семестр | | 36 | |
| Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями | Содержание учебного материала | 18 | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| | Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта. | 2 | |
| | Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг. | 2 | |
| | Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. | 2 | |
| | Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов. | 2 | |
| | Оформление претензии по качеству ТО легкового автомобиля | 2 | |
| | Оформление претензии по качеству ТО грузового автомобиля | 2 | |
| | Оформление претензии по качеству ТО автобуса | 2 | |
| | Подготовка ответа клиенту по претензии о качестве услуг | 2 | |
| | Подготовка письма по вызову в сервис для проведения сервисной компании | 2 | |
| | Практические занятия | 20 | |
| | Составление предполагаемой базы потребителей АТС | 2 | |
| | Создание карточки потребителя | 2 | |
| | Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами | 2 | |
| | Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС | 2 | |
| | Составление з/н на основании предварительной калькуляции | 2 | |
| | Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту | 2 | |

| | | | |
|---|---|------------|---|
| | Составление бланка обратной связи от потребителей АТС | 2 | |
| | Составления бланка анкеты потребителя | 2 | |
| | Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации | 2 | |
| Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками | Содержание учебного материала | 20 | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| | Каналы распределения товаров | 1 | |
| | Идентификационный номер ТС (VIN). | 1 | |
| | Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. | 2 | |
| | Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей. | 2 | |
| | Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ. | 2 | |
| | Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг. | 2 | |
| | Договорные отношения с поставщиками. | 2 | |
| | Правила оказания услуг по ТО и Р автомототранспортных средств | 2 | |
| | Правила оказания услуг по ТО и Р автомототранспортных средств | 2 | |
| | Технический регламент о безопасности колёсных транспортных средств | 2 | |
| | Технический регламент о безопасности колёсных транспортных средств | 2 | |
| | Практические занятия | 8 | |
| | Работа с каталогами запчастей поставщиков | 2 | |
| Самостоятельная работа: Разработка технологической карты "Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств" | Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования | 2 | |
| | Создание прайса на услуги автосервиса | 2 | |
| | Формирование коммерческого предложения | 2 | |
| | | | |
| | Промежуточная аттестация по МДК в форме дифференцированного зачета | 4 | |
| Итого за семестр | | 72 | |
| МДК.03.01 | | 108 | |
| Учебная практика | | 36 | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| Виды работ | | | |
| 1. Ознакомление с учебной задачей | | | |
| 2. Составление базы потребителей АТС | | | |
| 3. Составление бланка обратной связи от потребителей АТС | | | |
| 4. Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации. | | | |
| 5. Составление бланка-опросника для клиентов сервиса с целью улучшения качества обслуживания» (по результатам ТО-1). | | | |
| 6. Составление бланка-опросника для клиентов сервиса с целью улучшения качества обслуживания» (По результатам ТР). | | | |
| 7. Составление бланка-опросника для клиентов сервиса с целью улучшения качества обслуживания» (По | | | |

| | | |
|---|------------|---|
| <p>результатам диагностики АТС).</p> <p>8. Отработка действий по приему у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги</p> <p>9. Отработка приемов по консультационно-информационному взаимодействию с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</p> <p>10. Отработка действий по выдаче потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.</p> <p>11. Отработка действий при приеме и обработке рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ.</p> <p>12. Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>13. Осуществление контроля операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей.</p> <p>14. Составление перечня работ по техническому обслуживанию технологического оборудования автосервиса</p> <p>15. Составление отчета/дневника по решению учебной задачи, его защита</p> | | |
| <p>Производственная практика</p> <p>Виды работ/ наименование разделов</p> <p>1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы.</p> <p>2. Предпродажная подготовка автотранспортных средств</p> <p>3. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации</p> <p>4. Оформление транспортных средств на ТО и ремонт</p> <p>5. Коммуникация с потребителями и поставщиками в процессе сервисного обслуживания АТС</p> <p>2. 26. Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.</p> | 288 | ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9 |
| Экзамен (квалификационный) | - | |
| Всего по ПМ.03 | 599 | |

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

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

Кабинет «Организации сервисного обслуживания» для проведения учебных занятий по профессиональному модулю, оснащенный оборудованием:

- комплект деталей, узлов, механизмов, макетами систем автомобилей;
- комплект инструментов, приспособлений для обслуживания и ремонта двигателей;

Рабочее место преподавателя: Комплект мебели для преподавателя, компьютер, проектор, экран, доска ученическая;

Столы и стулья для обучающихся;

Компьютеры для обучающихся;

Столы слесарные металлические;

Станок Рейсмус

Станок сверлильный

Станок точильный

Тиски

Наглядное пособие коробки передач

Детали машин

Очки слесарные

Аккумулятор в разборе учебный на мобильной платформе;

Коробка передач в разрезе на мобильной платформе;

Двигатель в разрезе на платформе;

Колесо в разрезе на мобильной платформе;

Плакаты демонстрационные

Стенды с деталями машин

Стенд электрифицированный «Система зажигания»;

Комплект деталей электрооборудования автомобилей;

Комплект расходных материалов;

Слесарный инструмент.

Мастерская «Технического обслуживания и ремонта автомобилей», включающая участки (или посты):

уборочно-моечный

- 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;
- пылесос;
- моечный аппарат высокого давления с пеногенератором.

диагностический

- 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

- 4 автомобиль;
- 5 подъемник;
- 6 верстаки.
- 7 вытяжка
- 8 стенд регулировки углов управляемых колес;
- 9 станок шиномонтажный;
- 10 стенд балансировочный;
- 11 установка вулканизаторная;
- 12 стенд для мойки колес;
- 13 тележки инструментальные с набором инструмента;
- 14 стеллажи;
- 15 верстаки;
- 16 компрессор или пневмолиния;
- 17 стенд для регулировки света фар;
- 18 набор контрольно-измерительного инструмента; (прибор для регулировки света фар, компрессометр, прибор для измерения давления масла, прибор для измерения давления в топливной системе, штангенциркуль, микрометр, нутромер, набор щупов);
- 19 комплект демонтажно-монтажного инструмента и приспособлений (набор приспособлений для вдавливания тормозных суппортов, съемник универсальный, съемник масляных фильтров, струбцина для стяжки пружин);
- 20 оборудование для замены эксплуатационных жидкостей (бочка для слива и откачки масла, аппарат для замены тормозной жидкости, масляный нагнетатель);

кузовной

- стапель,
- тумба инструментальная (гайковерт пневматический, набор торцевых головок, набор накидных/ рожковых ключей, набор отверток, набор шестигранников, динамометрические ключи, молоток, набор выколоток, плоскогубцы, кусачки)
- набор инструмента для разборки деталей интерьера,
- набор инструмента для демонтажа и вклейки вклеиваемых стекол,
- сварочное оборудование (сварочный полуавтомат, сварочный инвертор, экраны защитные, расходные материалы: сварочная проволока, электроды, баллон со сварочной смесью)
- отрезной инструмент (пневматическая болгарка, ножовка по металлу, пневмоотбойник)
- гидравлические растяжки,
- измерительная система геометрии кузова, (линейка шаблонная, толщиномер)
- споттер,
- набор инструмента для рихтовки; (молотки, поддержки, набор монтажных лопаток, рихтовочные пилы)
- набор струбцин,
- набор инструментов для нанесения шпатлевки (шпатели, расходные материалы: шпатлевка, отвердитель)
- шлифовальный инструмент пневматическая угло-шлифовальная машинка, эксцентриковая шлифовальная машинка, кузовной рубанок)
- подставки для правки деталей.

окрасочный

- 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)
- окрасочная камера.

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест

производственной практики соответствует содержанию профессиональной деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения профессионального модуля.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Варис, В. С. Устройство автомобиля: учебник для СПО / В. С. Варис. — 3-е изд. — Саратов: Профобразование, 2025. — 430 с. — ISBN 978-5-4488-2366-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/147513.html> (дата обращения: 02.12.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Рябова, Л. И. Основы работы с технической документацией: учебное пособие / Л. И. Рябова, Е. Д. Гордина. — Москва, Вологда: Инфра-Инженерия, 2025. — 152 с. — ISBN 978-5-9729-2195-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/154144.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Медведев, Ю. Н. Метрологическая экспертиза технической документации: учебное пособие по дисциплине «Метрология. Стандартизация. Сертификация» / Ю. Н. Медведев. — Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 86 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115949.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Бочкарева, Н. А. Основы транспортно-экспедиционного обслуживания (автомобильный транспорт): учебник / Н. А. Бочкарева. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 500 с. — ISBN 978-5-4486-0802-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81873.html> (дата обращения: 31.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Ю. В. Орел, Н. Н. Тельнова, А. Р. Байчирова [и др.]. — Ставрополь: АГРУС, 2024. — 108 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148272.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Кисова, А. Е. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие для СПО / А. Е. Кисова, К. В. Барсукова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 104 с. — ISBN 978-5-00175-120-5, 978-5-4488-1519-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121370.htm> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/121370>
7. Кисова, А. Е. Бизнес-планирование: учебное пособие для СПО / А. Е. Кисова, А. А. Шпиганович, Е. В. Богомолова. — 3-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2024. — 64 с. — ISBN 978-5-00175-291-2, 978-5-4488-2035-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139710.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/139710>
8. Каратаева, О. Г. Бизнес-планирование: учебное пособие для СПО / О. Г. Каратаева, О. В. Чеха. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2024. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1905-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138116.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
9. Воронцова, Н. В. Управление качеством: учебное пособие для СПО / Н. В. Воронцова. —

- Саратовъ: Профобразование, 2021. — 154 с. — ISBN 978-5-4488-1258-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106866.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106866>
10. Управление качеством: учебное пособие для СПО / Н. А. Сазонникова, Е. Л. Москвичева, А. В. Керов, Г. А. Галимова. — Саратов: Профобразование, 2021. — 178 с. — ISBN 978-5-4488-1213-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106867.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106867>
11. Уханова, Т. В. Управление качеством: учебное пособие / Т. В. Уханова. — Москва: Научный консультант, 2023. — 170 с. — ISBN 978-5-907477-99-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/146704.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
12. Производство сварных конструкций: учебное пособие / составители Н. Ю. Крампит, А. Г. Крампит. — 5-е изд. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 111 с. — ISBN 978-5-4497-1259-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/147282.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
13. Янушевская, М. Н. Аудит систем качества и сертификация: учебное пособие для СПО / М. Н. Янушевская. — Саратов: Профобразование, 2021. — 102 с. — ISBN 978-5-4488-0926-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99923.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/99923>
14. Круглов, И. В. Экономическая теория: учебное пособие для СПО / И. В. Круглов, К. В. Барсукова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 80 с. — ISBN 978-5-00175-121-2, 978-5-4488-1526-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121377.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/121377>
15. Экономическая теория: учебник для СПО / Г. П. Журавлева, Э. И. Мантаева, А. Э. Калинина [и др.]. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 430 с. — ISBN 978-5-4488-1616-1, 978-5-4497-2087-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128388.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/128388>
16. Дубынина, А. В. Экономическая теория: практикум для СПО / А. В. Дубынина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 148 с. — ISBN 978-5-4488-0960-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100827.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
17. Кузнецова, И. В. Документационное обеспечение управления: учебное пособие для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — 3-е изд. — Саратов: Профобразование, 2024. — 168 с. — ISBN 978-5-4488-1051-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135470.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
18. Автомобильный транспорт: техника и технологии, организация и управление: учебное пособие для СПО / Н. И. Мищенко, И. Ф. Воронина, А. В. Химченко [и др.]. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 332 с. — ISBN 978-5-4488-1364-1, 978-5-4497-1404-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115014.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
19. Папшев, В. А. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта: учебное пособие для СПО / В. А. Папшев, Г. А. Родимов. — Саратов: Профобразование, 2021. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-1260-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106857.html> (дата обращения:

- 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106857>
20. Экономика, организация и планирование на предприятиях автомобильного транспорта: учебное пособие / А. В. Шемякин, С. Н. Борычев, В. С. Конкина [и др.]. — Рязань: Рязанский государственный агротехнологический университет имени П.А. Костычева, 2022. — 325 с. — ISBN 978-5-98660-396-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123662.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
21. Бочкарева, Н. А. Перевозка грузов на особых условиях (автомобильный транспорт): учебник для СПО / Н. А. Бочкарева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2023. — 284 с. — ISBN 978-5-4488-1274-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135505.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
22. Лавриков, И. Н. Научные проблемы экономики транспорта: учебное пособие / И. Н. Лавриков, Н. В. Пеньшин, В. А. Гавриков. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-8265-2396-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123031.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
23. Ермолаев, Е. Е. Инновационный менеджмент: учебное пособие для СПО / Е. Е. Ермолаев, М. Ф. Хайруллин. — Саратов : Профобразование, 2021. — 147 с. — ISBN 978-5-4488-1225-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106824.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106824>
24. Инновационный менеджмент: учебное пособие для СПО / М. Ф. Иванов, Ю. В. Новикова, Е. В. Сорока, В. И. Кротюк. — Саратов: Профобразование, 2022. — 171 с. — ISBN 978-5-4488-1458-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125730.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/125730>
25. Алексеева, Н. С. Тайм-менеджмент и управление изменениями: учебное пособие / Н. С. Алексеева, М. Г. \\ Пупенцова Ливинцова. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2024. — 101 с. — ISBN 978-5-7422-8345-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/152100.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
26. Вайспапир, В. Я. Стандартизация конструкторской документации: учебное пособие для СПО / В. Я. Вайспапир. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2024. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1200-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139111.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/139111>
27. Динасылов, А. Д. Основные требования к выполнению конструкторской документации / А. Д. Динасылов, Э. А. Яхъяев. — Алматы: Альманах, 2016. — 160 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/69271.html> (дата обращения: 16.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
28. Полянская, С. Г. Экономическая оценка инвестиций : учебное пособие / С. Г. Полянская, Ю. В. Баранов. — Омск: Омский государственный технический университет, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-8149-3723-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/140881.html> (дата обращения: 17.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
29. Дорофеева, Л. И. Основы менеджмента: учебник для СПО / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 494 с. — ISBN 978-5-4488-2182-0, 978-5-4497-3447-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142226.html> (дата обращения: 17.11.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

30. Гражданский кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ в ред. Федерального закона от 08.08.2024 г. № 237-ФЗ // СЗ РФ. - 1994.
31. Налоговый кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 31.07.1998 г. № 146- ФЗ в ред. Федерального закона от 29.11.2024 г. № 418-ФЗ // СЗ РФ. - 1998.
32. Трудовой кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ в ред. Федерального закона от 28.12.2024 г. № 541-ФЗ // СЗ РФ. - 2001.

Дополнительная литература

1. Корничук, Г. А. Охрана труда на транспорте: законодательные и нормативные акты с комментариями / Г. А. Корничук. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009. — 168 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/1554.html> (дата обращения: 31.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Эксплуатация автомобильного транспорта: учебное пособие / Н. Н. Якунин, Н. В. Якунина, Д. А. Дрючин [и др.]. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017. — 221 с. — ISBN 978-5-7410-1748-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71352.html> (дата обращения: 31.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Техника транспорта, обслуживание и ремонт: учебное пособие / А. М. Асхабов, И. М. Блянкинштейн, Е. С. Воеводин [и др.]. — Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. — 128 с. — ISBN 978-5-7638-3934-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84162.html> (дата обращения: 31.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Бычков, В. П. Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте. Перевозки и автосервис: учебное пособие / В. П. Бычков. — Москва: Академический Проект, Константа, 2009. — 576 с. — ISBN 978-5-8291-1059-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/36501.html> (дата обращения: 31.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса. Практикум: учебное пособие / Е. В. Дуганова, С. Н. Глаголев, И. А. Новиков, А. Н. Новиков. — Белгород, Орел: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2018. — 133 с. — ISBN 978-5-361-00159-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89848.html> (дата обращения: 31.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Перечень ресурсов и информационных справочных систем информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Консультант Плюс: справочно-правовая система: сайт. — Москва, 2025 -. - URL:<http://www.consultant.ru/> (дата обращения 27.03.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. — Текст: электронный.
2. Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств: Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290 с изменениями и дополнениями от 23.01.2007 г., 31.01.2017 г. // Гарант: справочно-правовая система: сайт. — Москва, 2025 -. - URL: <https://base.garant.ru/> (дата обращения 27.03.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. — Текст: электронный.
3. Об утверждении Правил по охране труда на автомобильном транспорте : Приказ Минтруда России от 09.12.2020 N 871н (Зарегистрировано в Минюсте России 18.12.2020 N 61561) // Консультант Плюс: справочно-правовая система: сайт. — Москва, 2025 -. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_371368/ (дата обращения 27.03.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. — Текст: электронный.
4. О введении в действие методических рекомендаций "Нормы расхода топлив и смазочных материалов на автомобильном транспорте": Распоряжение Минтранса России от 14.03.2008 N АМ-23-р (ред. от 30.09.2021) // Консультант Плюс: справочно-правовая система: сайт. — Москва, 2025 -. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76009/ (дата обращения 27.03.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. — Текст: электронный.

обращения 27.03.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

5. РД 3112199-1085-02. Временные нормы эксплуатационного пробега шин автотранспортных средств : (утв. Минтрансом РФ 04.04.2002) (вместе с "Классификацией автотранспортных средств") (с изм. от 07.12.2006) // Консультант Плюс: справочно-правовая система: сайт. – Москва, 2025 -. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115633/ (дата обращения 27.03.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

6. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих. Выпуск 2: Постановление Минтруда РФ от 15.11.1999 N 45 // Консультант Плюс: справочно-правовая система: сайт. – Москва, 2025 -. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_92907/ (дата обращения 27.03.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

7. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих : (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 27.03.2018) // Консультант Плюс: справочно-правовая система: сайт. – Москва, 2025 -. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58804/15de4e35958dc032ee8b59a53cca2f5a089716fa/ (дата обращения 27.03.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

8. Профессиональный стандарт "Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении: (утв. Министерством труда и социальной защиты РФ, приказ №170н от 02.04.2024 г.) // Консультант Плюс: справочно-правовая система: сайт. – Москва, 2025 -. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_476400/2ff7a8c72de3994f30496a0ccb1d0afaddf518/ (дата обращения 31.03.2025). - Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. - Текст: электронный

Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация рабочей программы учебной практики предполагает проведение практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и/или преподавателями профессионального цикла.

Закрепление теоретических знаний полученных в ходе обучения.

Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и курсовой работы. Итоговой формой контроля является: *экзамен квалификационный по профессиональному модулю*.

4.1. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

| Код и наименование профессиональных компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки результатов обучения |
|---|--|---|
| ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. | Выполнение работ по информированию и консультированию потребителя, выполнение работ по проверке соответствия АТС документации в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт. | Выполнение работ по консультированию потребителей, выполнение работ по ведению базы потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей. | Выполнение работ по получению обратной связи от потребителей в виде рекламаций. Анализ и обработка рекламаций. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| Код и наименование общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки результатов обучения |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; | Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств | Экспертное наблюдение за деятельностью студентов в процессе освоения программы модуля |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; | Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств | Экспертное наблюдение за деятельностью студентов в процессе освоения программы модуля |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; | Взаимодействие с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами | Экспертное наблюдение за деятельностью студентов в процессе освоения программы модуля |
| ОК 05. Осуществлять | Грамотность устной и письменной речи, | Экспертное наблюдение |

| | | |
|---|---|---|
| устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; | ясность формулирования и изложения мыслей. | за деятельностью студентов в процессе освоения программы модуля |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |