

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 специальные 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 организации-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 отношения.</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) организации 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

		Объем профессионального модуля, ак. ч									
Код Профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса(курсов)					Промежуточная аттестация	Практика	
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося			Учебная, часов	Производствен ная (по профилю специальности), часов
				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	22	ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9
	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	1	
	Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя	1	
	Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.	2	
	Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС после предпродажной подготовки.	2	
	Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2	
	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2	
	Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2	
	Особенности предпродажной подготовки легковых автомобилей	2	
	Особенности предпродажной подготовки грузовых автомобилей	2	
	Особенности предпродажной подготовки автобусов	2	
	Особенности предпродажной подготовки прицепов	2	
	Современные интернет-ресурсы для организации каналов продажи транспортных средств	2	
	Практические занятия	10	
	Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя	2	
	Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя	2	
	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2	
	Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя	2	
	Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки	2	
	Промежуточная аттестация в виде зачета	-	
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	
	Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта	2	
	Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников	2	
Тема 1.3 Организация производственной деятельности на СТО	Содержание учебного материала	4	ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9
	Классификация и назначение организаций и предприятий автосервиса, их специализация и виды предлагаемых услуг.	4	
	Схема организации производственного процесса.		
	Практические занятия	-	
Тема 1.4 Система гарантийного обслуживания АТС	Содержание учебного материала	4	ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9
	Понятие гарантийного обслуживания АТС и гарантийная политика производителя АТС.	2	
	Содержание работ по гарантийному обслуживанию АТС.		
	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	ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 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	
	Проведение кругового осмотра АТС при приемке	2	
	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	
Тема 1.4. Выдача АТС клиенту	Содержание учебного материала	8	ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9
	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.	4	
	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	4	
	Практические занятия	6	
	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	
Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание учебного материала	4	ПК.3.1 - ПК.3.3; ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5; ОК 9
	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.	2	
	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 приёмки легковых автомобилей	2	
	Особенности приёмки 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 автотранспортных средств	2	
	Правила оказания услуг по ТО и Р автотранспортных 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	
	Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования	2	
	Создание прайса на услуги автосервиса	2	
	Формирование коммерческого предложения	2	
Самостоятельная работа: Разработка технологической карты "Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств"		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
<i>Экзамен (квалификационный)</i>	-	
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 безконтактной 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 демонтаж-монтажного инструмента и приспособлений (набор приспособлений для вдавливания тормозных суппортов, съемник универсальный, съемник масляных фильтров, трубка 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 трубки,
- 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. Байчерова [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. —

- Саратов ь: 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. Яхьяев. — 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. Корнийчук, Г. А. Охрана труда на транспорте: законодательные и нормативные акты с комментариями / Г. А. Корнийчук. — 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 автотранспортных 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.

5. РД 3112199-1085-02. Временные нормы эксплуатационного пробега шин автотранспортных средств : (утв. Минтранс 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_476400/2ff7a8c72de3994f30496a0ccbb1ddafdaddd518/ (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;	Взаимодействию 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