

**АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

1. Паспорт программы профессионального модуля

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,</p>

	<p>автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>
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</p>

	<p>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 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 (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов</p>
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: 306

Из них на освоение МДК:

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

Всего часов 72, в том числе:

обязательные аудиторные занятия 72 часа;

самостоятельной работы студента 0 часов.

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

Всего часов 54, в том числе:

обязательные аудиторные занятия 54 часа;

самостоятельной работы студента 0 часов.

На цифровой модуль - 0 часов;

На практическую подготовку - 360 часов, из них:

учебную практику - 36 часов;

производственную практику - 144 часа.

Квалификационный экзамен - 8 часов.