

Министерство образования и науки Курской области  
Областное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Курский автотехнический колледж»



УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по учебно-  
«КА» производственной работе  
/С.В.Великанов/  
«24» июня 2025 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

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

по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных  
средств

Курск, 2025

Рассмотрена цикловой комиссией  
профессиональных дисциплин  
автотехнического профиля

Протокол №11  
от 26 июня 2025 г.

**Председатель цикловой комиссии**

  
\_\_\_\_\_/Д.Г.Медведев/

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного стандарта  
среднего профессионального образования Приказ  
Минпросвещения России от 02.07.2024 г. №453 по  
специальности 23.02.07 Техническое обслуживание  
и ремонт автотранспортных средств  
(Зарегистрирован в Минюсте России 07.08.2024 г.  
№79036), с учетом примерной основной  
образовательной программы по специальности  
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт  
автотранспортных средств

Составители (авторы): Макаренко П.А., преподаватель  
*Борцов В.В., преподаватель*

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	4
2. Структура и содержание профессионального модуля	12
3. Условия реализации профессионального модуля	20
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	21

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ 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 рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы и разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся 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 компетенции и профессиональные компетенции:

#### 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 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ПК 3.1.	Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.2.	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами
ПК 3.3.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей

**В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:**

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части</p> <p>определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	-
ОК.02	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и</p> <p>программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	-

	использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач		
ОК.03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности</p> <p>определять источники достоверной правовой информации</p> <p>составлять различные правовые документы</p> <p>находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать</p> <p>оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности</p> <p>правила разработки презентации</p> <p>основные этапы разработки и реализации проекта</p>	-
ОК.04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и	психологические основы деятельности коллектива	-

	команде организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности	
ОК.09	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	-
ПК 3.1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</li> <li>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</li> <li>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</li> <li>-Обеспечивать безопасность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Техника продаж товара (услуги).</li> <li>-Основы сервисной деятельности.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Основы межличностных отношения.</li> <li>-Этику делового общения.</li> <li>-Правила и инструменты эффективной коммуникации.</li> <li>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</li> <li>-Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.</li> <li>-Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Оформление документов, сопровождающих процесс оказания</li> </ul>

	<p>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>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств.</p> <p>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>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</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>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>-Основы делопроизводства.</p> <p>-Современные информационные технологии.</p> <p>-Инструкция по охране труда.</p> <p>-Гарантийная политика завода-изготовителя</p>	<p>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>-</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>
--	---	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Контроль степени удовлетворенност и потребителей качеством обслуживания.</li> <li>-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</li> </ul>
ПК 3.2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</li> <li>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</li> <li>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</li> <li>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</li> <li>-Классификация потребностей человека.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-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.</li> <li>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</li> <li>-Сегментация рынка и типология потребителей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</li> <li>- Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-Телефонное информирование потребителей о проводимых</li> </ul>

	<p>зрения пользы и выгоды для потребителя.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Работать с рекламациями потребителей.</li> <li>-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</li> </ul>	<p>(клиентов).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Базовые принципы ведения клиентской базы.</li> <li>-Основы этикета и деловой коммуникации.</li> <li>-Базовое устройство автомобиля.</li> <li>-Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</li> <li>-Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Базовые принципы управления временем</li> </ul>	<p>организацией сервисных компаниях и специальных акциях</p>
ПК 3.3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</li> <li>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</li> <li>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</li> <li>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</li> <li>-Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения</li> </ul>

	<p>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>	<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> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>	<p>контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортным и 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>
--	---	---	---

### 1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 440

В том числе в форме практической подготовки – 200

Из них на освоение МДК– 228.

В том числе самостоятельная работа – 16

Практики, в том числе учебная –36 производственная– 144

Экзамен по модулю –8.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.								Экзамен по модулю
				Обучение по МДК						Практики		
				Всего	В том числе					Учебная	Производственная	
					лекции, уроки	лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)	самостоятельная работа	промежуточная аттестация			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ПК 3.1-3.3 ОК 01-09	Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	<b>162</b>	50	132	100	32	-	4	8	18		
ПК 3.1-3.3 ОК 01-09	Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	<b>126</b>	44	96	70	26	-	4	8	<b>18</b>		
ПК 3.1-3.3 ОК 01-09	Производственная практика, часов (итоговая (концентрированная практика))	144	144								144	
	Экзамен по модулю	8	8									8
	<b>Всего:</b>	<b>440</b>	246	<b>228</b>	170	58	-	8		36	<b>144</b>	<b>8</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</b>		<b>162/50</b>
<b>МДК. 03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</b>		<b>162/32</b>
<b>Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p><b>Теоретические занятия</b></p> <p>1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.</p> <p>2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.</p> <p>3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.</p> <p>4. Уборочно-моечные работы кузовных элементов АТС в рамках предпродажной подготовки</p> <p>5. Уборочно-моечные работы агрегатов АТС в рамках предпродажной подготовки</p> <p>6. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС</p> <p>7. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки АТС</p> <p>8. Смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС</p> <p><b>Практические занятия и лабораторные работы</b></p> <p>ПЗ № 1. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя. Диагностика электронных блоков АТС</p> <p>ПЗ № 2. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС</p> <p>ПЗ № 3 «Регулировочные и крепежные работы, согласно регламента завода изготовителя»</p>	<p><b>24/6</b></p> <p><b>18/-</b></p> <p>2/-</p> <p>2/-</p> <p>2/-</p> <p>2/-</p> <p>2/-</p> <p>2/-</p> <p>2/-</p> <p><b>6/6</b></p> <p>2/2</p> <p>2/2</p> <p>2/2</p>
<b>Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p><b>Теоретические занятия</b></p> <p>1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.</p> <p>2. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.</p> <p>3. Кузовные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.</p> <p>4. Кузовные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.</p>	<p><b>18/6</b></p> <p><b>12/-</b></p> <p>2/-</p> <p>2/-</p> <p>2/-</p> <p>2/-</p>

	5. Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	2/-
	6. Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	2/-
	<b>Практические занятия</b>	<b>6/6</b>
	ПЗ № 4. Подготовка к продаже АТС с пробегом	2/2
	ПЗ № 5. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта	2/2
	ПЗ № 6. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников	2/2
<b>Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт</b>	<b>Содержание</b>	<b>36/10</b>
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>26/-</b>
	1.Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	2/-
	2.Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.	2/-
	3. Проведение тестовой поездки	2/-
	4. Правила оформление документации на приемку АТС	2/-
	5.Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	2/-
	6.Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.	2/-
	7.Мониторинг рынка сервиса.	2/-
	8.Согласование калькуляции услуг	2/-
	9. Согласование калькуляции материалов.	2/-
	10.Определение возможности ремонта в рамках гарантийной.	2/-
	11.Программные обеспечения при организации работ по приемке АТС	2/-
	12.Оснащение поста приемки АТС.	2/-
	13. Правила оформления приемо-сдаточного акта на АТС	2/-
	<b>Практические занятия</b>	<b>10/10</b>
	ПЗ № 7. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС	2/2
	ПЗ № 8. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	2/2
	ПЗ № 9. Проведение кругового осмотра АТС при приемке	2/2
	ПЗ № 10. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей	2/2
ПЗ № 11. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля. Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля	2/2	
<b>Тема 1.4. Выдача АТС</b>	<b>Содержание</b>	<b>14/4</b>
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>10/-</b>

<b>клиенту</b>	1.Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.	2/-
	2.Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	2/-
	3. Правила оформления документации на выдачу АТС	2/-
	4. Программные обеспечения при организации работ по выдаче АТС	2/-
	5. Оснащение поста выдачи АТС	2/-
	<b>Практические занятия</b>	<b>4/4</b>
	ПЗ № 12. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта	2/2
ПЗ № 13. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту	2/2	
<b>Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС</b>	<b>Содержание</b>	<b>20/2</b>
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>18/-</b>
	2. Общие положения	2/-
	3. Информация об услугах, порядок приема заказов и оформления договоров	2/-
	4. Информация об услугах, порядок приема заказов и оформления договоров	2/-
	5. Порядок приема заказов	2/-
	6. Оформление договоров	2/-
	7. Порядок оплаты оказываемых услуг	2/-
	8. Порядок оказания услуг	2/-
	9. Ответственность исполнителя	2/-
	<b>Практические занятия</b>	<b>2/2</b>
ПЗ № 14. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС	2/2	
<b>Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса</b>	<b>Содержание</b>	<b>22/4</b>
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>18/-</b>
	1.Система взаимоотношений с потребителем АТС	2/-
	2. Система коммуникаций с потребителем АТС	2/-
	3.Этические нормы поведения сотрудников сервиса	2/-
	4. Этические нормы поведения группы клиентов	2/-
	5.Система учета клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2/-
	6. Система записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2/-
	7.Ведение базы потребителей АТС	2/-
	8.Подготовка к визиту клиента	2/-
	9.Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента	2/-
<b>Практические занятия</b>	<b>4/4</b>	

	ПЗ № 15. Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год. Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента. Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений	2/2
	ПЗ № 16. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций. Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации	2/2
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>4/-</b>
<b>Виды работ</b>		
1. Составление опорных конспектов		
2. Составление отчетов по практическим занятиям		
3. Подготовка в промежуточной аттестации		
<b>Промежуточная аттестация по МДК 03.01 (экзамен)</b>		<b>8/8</b>
<b>Учебная практика</b>		<b>18/18</b>
<b>Виды работ</b>		
1. Выполнение УМР при подготовке к продаже.		
2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС		
3. Выполнение слесарных работ на АТС		
4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.		
5. Круговой осмотр АТС.		
6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС		
7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС		
<b>Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>		<b>126/26</b>
<b>МДК. 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>		<b>126/26</b>
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание</b>	<b>38/10</b>
<b>Культура делового общения</b>	<b>Теоретические занятия</b>	<b>28/-</b>
	1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией)	2/-
	2. Процесс общения и его стороны: интеракция (взаимодействие)	2/-
	3. Процесс общения и его стороны: перцепция (взаимопонимание)	2/-
	4. Этапы общения: установление контакта	2/-
	5. Этапы общения: ориентация в ситуации	2/-
	6. Этапы общения: обсуждение проблемы	2/-
	7. Этапы общения: принятие решения	2/-
	8. Этапы общения: выход из контакта	2/-
	9. Техники ведения беседы	2/-

	10. Техники активного слушания	2/-
	11. Техники налаживания контакта	2/-
	12. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками.	2/-
	13. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2/-
	14. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	2/-
	<b>Практические занятия</b>	<b>10/10</b>
	ПЗ № 17. Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС	2/2
	ПЗ № 18. Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС	2/2
	ПЗ № 19. Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт	2/2
	ПЗ № 20. Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта	2/2
	ПЗ № 21. Создание этического кодекса фирмы	2/2
<b>Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями</b>	<b>Содержание</b>	<b>36/12</b>
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>24/-</b>
	1. Система взаимоотношений с потребителем АТС	2/-
	2. Система коммуникаций с потребителем АТС	2/-
	3. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)	2/-
	4. Прием ТС в ремонт	2/-
	5. Прием ТС в ремонт	2/-
	6. Составление предварительной сметы ремонта	2/-
	7. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС	2/-
	8. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта	2/-
	9. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	2/-
	10. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	2/-
	11. Система учета и записи клиентов для проведения ТО и Р	2/-
	12. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов	2/-
	<b>Практические занятия</b>	<b>12/12</b>
	ПЗ № 22. Составление предполагаемой базы потребителей АТС. Создание карточки потребителя	2/2
	ПЗ № 23. Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами	2/2
	ПЗ № 24. Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС. Составление з/н на основании предварительной калькуляции	2/2
	ПЗ № 25. Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту	2/2
	ПЗ № 26. Составление бланка обратной связи от потребителей АТС. Составления бланка	2/2

	анкеты потребителя	
	ПЗ № 27. Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации	2/2
<b>Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками</b>	<b>Содержание</b>	<b>22/4</b>
	<b>Теоретические занятия</b>	<b>18/-</b>
	1. Каналы распределения товаров	2/-
	2. Идентификационный номер ТС (VIN)	2/-
	3. Система формирования резерва запасных частей в автосервисе.	2/-
	4. Система пополнения резерва запасных частей в автосервисе.	2/-
	5. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	2/-
	6. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	2/-
	7. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	2/-
	8. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	2/-
	9. Договорные отношения с поставщиками	2/-
	<b>Практические занятия</b>	<b>4/4</b>
ПЗ № 28. Работа с каталогами запчастей поставщиков. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования	2/2	
ПЗ № 29 Создание прайса на услуги автосервиса. Формирование коммерческого предложения	2/2	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4/-</b>	
<b>Виды работ</b>		
1. Составление опорных конспектов		
2. Составление отчетов по практическим занятиям		
3. Подготовка в промежуточной аттестации		
<b>Промежуточная аттестация по МДК 03.02 (экзамен)</b>	<b>8/8</b>	
<b>Учебная практика:</b>	<b>18/18</b>	
<b>Виды работ</b>		
1. Выполнение УМР при подготовке к продаже.		
2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС		
3. Выполнение слесарных работ на АТС		
4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.		
5. Круговой осмотр АТС.		
6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС		
7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС		
<b>Производственная практика:</b>	<b>144/144</b>	
<b>Виды работ</b>		

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем</li> <li>2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации</li> <li>3. Приведение АТС в товарный вид</li> <li>4. Установка дополнительного оборудования</li> <li>5. Удаление элементов консервации с АТС</li> <li>6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС</li> <li>7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт</li> <li>8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.</li> <li>9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.</li> </ol>	
<b>Всего</b>	<b>440/246</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

- Кабинет «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»;
  - автоматизированное рабочее место преподавателя;
  - наборы плакатов;
  - рабочие места обучающихся;
  - комплект учебно-методических материалов для обучающихся и преподавателя;
  - и т.д.
- Мастерская «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва: Академия, 2021. – 432 с.
2. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник / Г.И. Гладов, А.М. Петренко. – Москва: Академия, 2020. – 352 с.

##### **3.2.2. Дополнительные печатные источники**

3. Кузнецов А.С. «Техническое обслуживание и ремонт автомобиля». Учебник. В двух частях. М.: Академия – 2024.

**4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля  
 ПМ 03. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому  
 обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов**

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)</b>	<b>Формы контроля и методы оценки</b>
ПК 3.1	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 3.2	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ПК 3.3	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	
ОК 01	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 02	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 3	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ОК 09	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	