

Министерство образования и науки Самарской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский политехнический колледж»



**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
двигателей, систем и агрегатов автомобилей**

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией

Председатель ПЦК

 В.В. Шачков

Протокол № 1 от 29.08.2024

Актуализация рабочей программы

Приказ «Об актуализации рабочих программ» от 22.05.2026 г.	Протокол ПЦК от 22.05.2026 г. № 13
--	---------------------------------------

Составитель:

Ермаков С.В., преподаватель ГБПОУ «Самарский политехнический колледж»

Внутренняя экспертиза:

Шачков В.В., преподаватель ГБПОУ «Самарский политехнический колледж»

Программа профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей (базовой подготовки) утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 г. № 1568; учебного плана (базовой подготовки).

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы	4
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
2.1. Трудоемкость освоения модуля	11
2.2. Структура профессионального модуля	11
2.3. Содержание профессионального модуля	12
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	17
3.1. Материально-техническое обеспечение	17
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	17
3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	19

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК.02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	номенклатура информационных источников, применяемых	-

	информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства	
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 определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности правила разработки презентации основные этапы разработки и реализации проекта	-

	развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности определять источники достоверной правовой информации составлять различные правовые документы находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта		
ОК.04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива психологические особенности личности	-
ОК.09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-

	строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы		
ПК 3.1	- Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. - Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. - Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. - Уточнять у потребителей информацию,	- Технику продаж товара (услуги). - Основы сервисной деятельности. - Основы организации процесса обслуживания потребителей. - Основы межличностных отношений. - Этику делового общения. - Правила и инструменты эффективной коммуникации. - Методику выявления потребностей человека (потребителя). - Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Маркировку и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. - Перечень сопутствующих товаров и услуг. - Методы планирования. - Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Основы делопроизводства.	- Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. - Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Обеспечения выполнения договорных обязательств. - Проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Консультирования потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

	характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. - Применять техники ведения деловых переговоров. - Разрешать конфликтные ситуации. - Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. - Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. - Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. - Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	- Современные информационные технологии. - Инструкцию по охране труда. - Гарантийную политику завода-изготовителя	и их компонентов, в процессе оказания услуги. - Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. - Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей
ПК 3.2	- Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. - Пользоваться персональным	- Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. - Классификацию потребностей человека.	- Сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. - Осуществления предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. - Консультирования потребителей по вопросам

	компьютером и офисной техникой. - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. - Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. - Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. - На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - 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. - Работать с рекламациями потребителей. - Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации	- Основы организации процесса обслуживания потребителей. - 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. - Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. - Сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов). - Базовые принципы ведения клиентской базы. - Основы этикета и деловой коммуникации. - Базовое устройство автомобиля. - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. - Типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Базовые принципы управления временем.	безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Телефонного информирования потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях
ПК 3.3	- Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. - Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации	- Гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. - Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Работу с рекламациями. - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и	- Осмотра автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Проверки документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям

	автотранспортных средств и их компонентов. - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов. - Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. - Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. - Применять стандартное и специализированное программное обеспечение.	мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. - Технологию выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - 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. - Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства. - Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов.	гарантии на товары или выполненные работы. - Осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. - Формализации и согласования предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.
--	--	---	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	202	128
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	216	216
учебная	72	72
производственная	144	144
Промежуточная аттестация	12	-
Всего	430	344

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК.01 ОК.02 ОК.03	Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	110	66	98	32	-	-		
ОК.04 ОК.09 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.	Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	92	62	92	30	-	-		
	Учебная практика	72	72					72	
	Производственная практика	144	144						144
	Промежуточная аттестация	12							
	Всего:	430	344	190	62	-	-	72	144

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, курсовой проект (работа)	Объем часов	
Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			ОК.01,02,03,04, 09 ПК 3.1-3.3
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		110	
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание		
	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.		
	Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.		
	Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя		
	2. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя		
	3. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя		
	4. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС		
	6. Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя		
	7. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки		
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Содержание		
	Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.		
	Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	8. Подготовка к продаже АТС с пробегом		
	9. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта		
	10. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников		
	11. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников		

Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание		
	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.		
	Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.		
	Мониторинг рынка сервиса. Согласование калькуляции услуг и материалов Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.		
	Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС. Оснащение поста приемки-выдачи АТС		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	12. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС		
	13. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС		
	14. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС		
	15. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений		
	16. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений		
	17. Проведение кругового осмотра АТС при приемке		
	18. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля		
	19. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей		
	20. Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей		
	21. Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля		
Тема 1.4. Выдача АТС клиенту	Содержание		
	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	22. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта		

	23. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту		
	24. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту		
	25. После сервисный опрос клиента		
Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание		
	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.		
	Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	26. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС		
	27. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС		
	28. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС		
Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса.	29. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС		
	Содержание		
	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов.		
	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. Ведение базы потребителей АТС.		
	Подготовка к визиту клиента. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	30. Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год		
	31. Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента		
	32. Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений		
	33. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций		
	34. Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации		
	Самостоятельная работа: Разработка технологической карты "Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств"		
Экзамен		6	

Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			ОК.01,02,03,04, 09 ПК 3.1-3.3
МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		92	
Тема 2.1. Культура делового общения	Содержание		
	Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).		
	Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.		
	Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	1. Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС		
	2. Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС		
	3. Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт		
	4. Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта		
	5. Создание этического кодекса фирмы		
Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями	Содержание		
	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС).		
	Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта		
	Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг.		
	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	6. Составление предполагаемой базы потребителей АТС		
	7. Создание карточки потребителя		
	8. Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами		
	9. Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС		
	10. Составление з/н на основании предварительной калькуляции		

	11. Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту		
	12. Составление бланка обратной связи от потребителей АТС		
	13. Составления бланка анкеты потребителя		
	14. Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации		
Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками	Содержание		
	Каналы распределения товаров. Идентификационный номер ТС (VIN).		
	Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ.		
	Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг. Договорные отношения с поставщиками.		
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	15. Работа с каталогами запчастей поставщиков		
	16. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования		
	17. Создание прайса на услуги автосервиса		
	18. Формирование коммерческого предложения		
Самостоятельная работа: <i>Разработка технологической карты "Предпродажная подготовка поддержанных автотранспортных средств"</i>			
Дифференцированный зачет		2	
Учебная практика Виды работ: 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		72	ОК.01,02,03,04, 09 ПК 3.1-3.3
Производственная практика Виды работ:		144	ОК.01,02,03,04, 09 ПК 3.1-3.3

1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем		
2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации		
3. Приведение АТС в товарный вид		
4. Установка дополнительного оборудования		
5. Удаление элементов консервации с АТС		
6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС		
7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт		
8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.		
9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.		
<i>Рекомендуемая форма промежуточной аттестации – экзамен по модулю</i>	12	
Всего	430	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет «Организации сервисного обслуживания», оснащенный в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Мастерская «Технического обслуживания автомобилей», оснащенная в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бачурин А.А., Спирин И.В., Ходош М.С., Самосина М.И. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО. 4-е изд, испр. - Москва: Академия, 2021. – 288 с.
2. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва: Академия, 2021. – 432 с.
3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник / Г.И. Гладов, А.М. Петренко. – Москва: Академия, 2020. – 352 с.
4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. – Москва: Академия, 2021. – 560 с.
5. Стуканов В.А. Основы теории автомобильных двигателей/В.А. Стуканов. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
6. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.А. Пузряков, А.Ф. Пузряков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.
7. Туревский И.С. Электрооборудование автомобилей /И.С. Туревский. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.
8. Туревский И.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность. – Москва: Форум, 2021. – 191 с.
9. Виноградов В.М. «Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей» - М, Академа, 2023. <https://znanium.com/catalog/document?id=421522>
10. Набоких В.А. «Датчики автомобильных систем управления и диагностического оборудования: учебное пособие» – Москва, Форум: ИНФРА-М, 2021 г. <https://znanium.com/catalog/product/1248675>
11. Родин А.В. «Электрооборудование и ЭСУД бюджетных легковых автомобилей»: Практическое пособие - М.: СОЛОН-Пр., 2021. - 112 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=159691>

12. Стуканов В.А., Леонтьев К.Н. Устройство автомобилей: Учебное пособие / - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 496 с.: 70х100 1/16. <http://znanium.com/catalog/product/1010660>
13. Стуканов В.А. «Сервисное обслуживание автомобильного транспорта»: учеб. пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 207 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=415766>
14. Стуканов В.А. «Автомобильные эксплуатационные материалы». Лабораторный практикум : учеб. пособие — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021 г. — 304 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=362125>
15. Туревский И.С. «Электрооборудование автомобилей»: учебное пособие — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 368 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398070>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – Москва: Инфра-М, 2014. – 352 с.
2. Кузнецов А.С. «Техническое обслуживание и ремонт автомобиля». Учебник. В двух частях. М.: Академия – 2018.
3. Приходько В.М. Автомобильный справочник – Москва: Машиностроение, 2013.
4. Смирнов Ю.А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика: учебное пособие для СПО / Ю.А. Смирнов, В.А. Детисов. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. 324 с.
5. Шатров М.Г. Двигатели внутреннего сгорания /М.Г. Шатров. – Москва: Высшая школа, 2015. – 400 с.
6. Вербицкий В.В. Автомобильные эксплуатационные материалы / В.В. Вербицкий – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 118 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 3.1	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. 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 03	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04	Взаимодействия 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	