Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.11.2026 17:15:56
Уникальный программный ключ:
3beb265d5d589e7ff4c954946f3ad99a1e70ac12

Приложение 3.3
к ОП СПО по специальности
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ»

Форма обучения	очная *(очная, заочная)*
Курс	3
Семестр	5,6

2025 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности, утвержденного Приказом Министерства просвещения РФ от 02.06.2024 г. №453, зарегистрированного в Минюсте России 07.08.2024 №79036, и на основании примерной образовательной программы по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Рабочая программа рассмотрена на заседании ЦК РСАиЭТЭ
Протокол № 8 от 07.04.2025 г.
Председатель ЦК
_____ И.С. Михайлова

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий политехническим отделением
_____ Л.В. Анисимова
«07» 04 2025 г.

Рабочую программу разработал:
Григорьев А.В., преподаватель, квалификация по диплому – инженер

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы 4
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 4
1.3. Обоснование часов вариативной части ОП 12
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 14
2.1. Трудоемкость освоения модуля 14
2.2. Структура профессионального модуля 14
2.3. Тематический план и содержание профессионального модуля 16
2.4 Практическая подготовка 25
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 29
3.1. Материально-техническое обеспечение 29
3.2. Учебно-методическое обеспечение 29
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 31

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.03 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

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК, ДК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	- 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	- определять задачи для поиска	- номенклатура информационных	-

	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	источников, применяемых 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	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи	- 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	-

	- 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	- организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- психологические основы деятельности коллектива - психологические особенности личности	-
ОК 09	- 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	-

	- 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	- особенности произношения - правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	- 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	- Техника продаж товара (услуги). - Основы сервисной деятельности. - Основы организации процесса обслуживания потребителей. - Основы межличностных отношения. - Этику делового общения. - Правила и инструменты эффективной коммуникации. - Методика 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. - Маркировка и применяемость	- Определение потребностей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. - Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Обеспечение выполнения договорных обязательств. - Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с

	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, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) 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.	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. - Современные информационные технологии. - Инструкция по охране труда. - Гарантийная политика завода-изготовителя	рекомендациями завода-изготовителя. - Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. - Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. - Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей

	- 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		
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.	- Использовать специальное 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 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	- 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. - Классификация потребностей человека. - 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. - Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).	- Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. - Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. - Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. - Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях

	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	- Базовые принципы ведения клиенткой базы. - Основы этикета и деловой коммуникации. - Базовое устройство автомобиля. - Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. - Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Базовые принципы управления временем	
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	- 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 автотранспортных	- Гарантийная политика 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. - Работа с рекламациями. - Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов. - Технология выполнения работ по	- Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. - Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его

	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	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	компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. - Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов

		средств и их компонентов		

1.3. Обоснование часов вариативной части ОП

№ п/п	Код ПК	Дополнительные знания, умения, навыки	№, наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
1	*ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.*	*Навыки:* *- Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов* *Умения:* *- разрешать конфликтные ситуации* *Знания:* *- техника продаж товара (услуги)* *- основы организации процесса обслуживания потребителей* *- правила и инструменты эффективной коммуникации*	*МДК.03.01* *Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом* *Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт* *Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса*	30	ООО «Тойота Центр Тюмень ЮГ» В соответствие с требованиями работодателям выпускник должен знать: - основы организации процесса обслуживания потребителей; - гарантийную политику завода-изготовителя; - законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств; - основы этикета и деловой коммуникации; - технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов; работа с рекламациями.
2	*ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.*	*Навыки:* *- консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя* *Умения:* *- осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со*			

		стандартами деловой коммуникации *Знания:* *- основы организации процесса обслуживания потребителей* *- базовые принципы ведения клиенткой базы*			
3	*ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.*	*Навыки:* *- проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы* *Умения:* *- проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов* *Знания:* *- устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем 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 практической подготовки**
Лекции	112	76
Практические занятия	108	108
Лабораторные занятия	-	-
Консультации	6	-
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	18	-
Практика, в т.ч.:		
учебная	36	36
производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе:		-
МДК 03.01 в форме экзамена	6	-
МДК 03.02 в форме дифференцированного зачета	4	-
УП 03.01 в форме защиты в форме защиты отчета	-	-
ПП 03.01 в форме защиты в форме защиты отчета	-	-
ПМ 03 (экзамен по модулю)	6	-
Всего	**368**	**292**

2.2. Структура профессионального модуля

№ п/п	Наименования разделов/ МДК	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Консультации	Промежуточная аттестация	Форма промежуточной аттестации
1	**5 СЕМЕСТР**										
1.1	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	**74**	54	30	34	-	-	**6**	2	2	Дифференцированный зачет
1.2	МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	**58**	44	28	24	-	-	**4**	-	2	Дифференцированный зачет
1.3	Учебная практика	**36**	36	-	-	-	-	-	-	-	Защита отчета
2	**6 СЕМЕСТР**										
2.1	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	**70**	48	34	26	-	-	**4**	2	4	Экзамен

2.2	МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	**50**	38	20	24	-	-	**4**	-	2	Дифференцированный зачет
2.3	Производственная практика	**72**	72	-	-	-	-	-	-	-	Защита отчета
4	**Промежуточная аттестация по ПМ**	**8**	-	-	-	-	-	-	2	6	**Экзамен по модулю**
5	**ВСЕГО:**	**368**	292	112	108	-	-	18	6	16	

2.3. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
5 семестр	**ВСЕГО**	**74/54**	
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	**Содержание учебного материала**	**22/16**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
	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:		
	Лекция №1	2/0	
	Лекция №2	2/0	
	Лекция №3	2/2	
	Лекция №4	2/2	
	Лекция №5	2/2	
	Самостоятельная работа №1 Выполнить подбор оборудования для выполнения предпродажной подготовки АТС	2/0	
	Практическое занятие № 1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2/2	
	Практическое занятие № 2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2/2	
	Практическое занятие № 3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»	2/2	
	Практическое занятие № 4 «Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя»	2/2	
	Практическое занятие № 5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	2/2	

Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	**Содержание учебного материала**	**20/14**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
	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:		
	Лекция №6	2/0	
	Лекция №7	2/2	
	Лекция №8	2/2	
	Лекция №9	2/2	
	Лекция №10	2/2	
	Самостоятельная работа №2 Записать в рабочей тетради особенности подготовки АТС с пробегом к продаже	2/0	
		2/0	
	Практическое занятие № 6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	2/2	
	Практическое занятие № 7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2/2	
	Практическое занятие № 8 «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»	2/2	
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	**Содержание учебного материала**	**30/24**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
	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:		
	Лекция №11	2/0	
	Лекция №12	2/0	
	Лекция №13	2/2	
	Лекция №14	2/2	
	Лекция №15	2/2	
	Практическое занятие № 9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	2/2	
		2/2	

	Практическое занятие № 10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	2/2	
	Практическое занятие № 11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	2/2	
	Практическое занятие № 12 « Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	2/2	
	Практическое занятие № 13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	2/2	
	Практическое занятие № 14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	2/2	
	Практическое занятие № 15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	2/2	
		2/2	
Консультация		**2**	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		**2**	
6 семестр	**ВСЕГО**	**70/48**	
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			
Тема 1.4. Выдача АТС клиенту	**Содержание учебного материала**	**20/14**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления		
	В том числе:		
	Лекция №16	2/0	
	Лекция №17	2/2	
	Лекция №18	2/2	
		2/0	
	Самостоятельная работа №3 Записать в рабочей тетради особенности выдачи АТС после проведения технического обслуживания	2/0	
	Практическое занятие № 16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	2/2	
		2/2	
	Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	2/2	
		2/2	
	Практическое занятие № 18 «Послесервисный опрос клиента»	2/2	
	Содержание учебного материала		

Тема 1.5. Законодательство в сфере сервиса АТС	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	**12/8**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
	В том числе:		
	Лекция №19	2/2	
		2/0	
	Лекция №20	2/2	
	Самостоятельная работа №4 Записать в рабочей тетради нормативно-правовые акты в области сервисного обслуживания АТС	2/0	
	Практическое занятие № 19 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	2/2	
		2/2	
Тема 1.6. Работа с клиентами автосервиса.	**Содержание учебного материала**	**32/26**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
	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:		
	Лекция №21	2/2	
		2/0	
	Лекция №22	2/2	
		2/0	
	Лекция №23	2/2	
	Лекция №24	2/2	
	Лекция №25	2/2	
		2/0	
	Лекция №26	2/2	
		2/2	
	Практическое занятие № 20 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2/2	
	Практическое занятие № 21 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	2/2	

	Практическое занятие № 22 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	2/2	
	Практическое занятие № 23 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	2/2	
	Практическое занятие № 24 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	2/2	
		2/2	
Консультация		**2**	
Промежуточная аттестация в форме экзамена		**4**	
5 семестр	**ВСЕГО**	**58/44**	
МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			
Тема 2.1. Культура делового общения	**Содержание учебного материала**	**26/18**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
	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:		
	Лекция №1	2/0	
	Лекция №2	2/0	
	Лекция №3	2/0	
	Лекция №4	2/0	
	Лекция №5	2/2	
	Лекция №6	2/2	
	Лекция №7	2/2	
	Лекция №8	2/2	
	Практическое занятие № 1 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	2/2	
	Практическое занятие № 2 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	2/2	
	Практическое занятие № 3 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС на ТО или ремонт»	2/2	

	Практическое занятие № 4 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС с ТО или ремонта»	2/2	
	Практическое занятие № 5 «Создание этического кодекса фирмы»	2/2	
Тема 2.2. Основы коммуникации с поставщиками	**Содержание учебного материала**	**30/26**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
	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:		
	Лекция №9	2/2	
	Лекция №10	2/2	
	Лекция №11	2/2	
	Лекция №12	2/2	
	Лекция №13	2/2	
	Лекция №14	2/2	
	Самостоятельная работа №1 Анализ коммуникационных ошибок и разработка регламента общения с поставщиками	2/0	
	Самостоятельная работа №2 Разработка памятки по коммуникации с поставщиком	2/0	
	Практическое занятие № 6 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»	2/2	
		2/2	
	Практическое занятие № 7 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	2/2	
	Практическое занятие № 8 «Создание прайса на услуги автосервиса»	2/2	
	Практическое занятие № 9 «Формирование коммерческого предложения»	2/2	
		2/2	
		2/2	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		**2**	
6 семестр	**ВСЕГО**	**50/38**	
МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			
	Содержание учебного материала	**54/38**	

Тема 2.3. Основы коммуникации с потребителями	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..		ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
	В том числе:		
	Лекция №15	2/0	
	Лекция №16	2/2	
	Лекция №17	2/2	
	Лекция №18	2/2	
	Лекция №19	2/2	
	Лекция №20	2/2	
	Лекция №21	2/2	
	Лекция №22	2/2	
	Лекция №23	2/0	
	Лекция №24	2/0	
	Самостоятельная работа №3 Составить Customer journey map (карту пути клиента) от первого обращения на СТО до повторного визита	2/0	
	Самостоятельная работа №4 Разработка алгоритма действий при работе с возражениями и конфликтами	2/0	
	Практическое занятие № 10 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	2/2	
	Практическое занятие № 11 «Создание карточки потребителя»	2/2	
	Практическое занятие № 12 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	2/2	
	Практическое занятие № 13 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	2/2	
	Практическое занятие № 14 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	2/2	
	Практическое занятие № 15 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2/2	

	Практическое занятие № 16 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	2/2	
		2/2	
	Практическое занятие № 17 «Составления бланка анкеты потребителя»	2/2	
		2/2	
	Практическое занятие № 18 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	2/2	
		2/2	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		**2**	
УП 03.01 Учебная практика **Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов** **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 8. Выполнение индивидуального задания 9. Подготовка и оформление отчета 10. Защита отчета		**36/36**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3
ПП 03.01 Производственная практика **Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов** **Виды работ:** 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 10. Выполнение индивидуального задания		**72/72**	ОК.01- ОК.04, ОК.09, ПК.3.1-ПК.3.3

11. Подготовка и оформление отчета 12. Защита отчета		
Консультация	**2**	
Промежуточная аттестация по ПМ в форме комплексного экзамена	**6**	
Всего	**368/292**	

2.4 Практическая подготовка

Практическая подготовка при реализации профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов организуется путем проведения отдельных лекций, практических занятий, иных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

Распределение часов практической подготовки

МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

№	№ темы	Вид учебной деятельности	Количество часов в форме практической подготовки	Особенности проведения вида учебной деятельности в форме практической подготовки
1	**В помещениях Подразделения, Университета, предназначенных для проведения практической подготовки**			
1.1	1.1	Лекция №3	2	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя
1.2	1.1	Лекция №4	2	Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.
1.3	1.1	Лекция №5	2	Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.
1.4	1.1	Практическое занятие №1	2	Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя
1.5	1.1	Практическое занятие №2	2	Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя
1.6	1.1	Практическое занятие №3	2	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС
1.7	1.1	Практическое занятие №4	2	Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя
1.8	1.1	Практическое занятие №5	2	Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки
1.9	1.2	Лекция №7	2	Выполнение подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.
1.10	1.2	Лекция №8	2	Выполнение подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля на комиссию.
1.11	1.2	Лекция №9	2	Выполнение кузовных работ в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом
1.12	1.2	Лекция №10	2	Выполнение окрасочных работ в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом
1.13	1.2	Практическое занятие №6	2	Подготовка к продаже АТС с пробегом
1.14	1.2	Практическое занятие №7	2	Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта
1.15	1.2	Практическое занятие №8	2	Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников
1.16	1.3	Лекция №13	2	Оформление АТС на проведение технического обслуживания и ремонта
1.17	1.3	Лекция №14	2	Выполнение осмотра АТС при приемке, проведение тестовой поездки

1.18	1.3	Лекция №15	2	Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта
1.19	1.3	Практическое занятие № 9	4	Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС
1.20	1.3	Практическое занятие № 10	2	Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС
1.21	1.3	Практическое занятие № 11	2	Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений
1.22	1.3	Практическое занятие № 12	2	Проведение кругового осмотра АТС при приемке
1.23	1.3	Практическое занятие № 13	2	Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля
1.24	1.3	Практическое занятие № 14	2	Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей
1.25	1.3	Практическое занятие № 15	4	Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля
1.25	1.4	Лекция №17	2	Изучение порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта
1.25	1.4	Лекция №18	2	Оглашение рекомендаций по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления
1.25	1.4	Практическое занятие № 16	4	Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта
1.25	1.4	Практическое занятие № 17	4	Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту
1.25	1.4	Практическое занятие № 18	2	Выполнение постсервисного опрос клиента
2	**В помещениях и на территории предприятия-партнера на основании договора о практической подготовки/сетевой форме реализации образовательной программы**			
2.1	1.5	Лекция №19	2	Изучение нормативно-правовых актов в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов
2.2	1.5	Лекция №20	2	Моделирование систем рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС
2.3	1.5	Практическое занятие № 19	4	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС
2.4	1.6	Лекция №21	2	Моделирование системы взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС
2.5	1.6	Лекция №22	2	Ознакомление с этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов
2.6	1.6	Лекция №23	2	Моделирование системы учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС
2.7	1.6	Лекция №24	2	Ведение базы потребителей АТС
2.8	1.6	Лекция №25	2	Подготовка к визиту клиента
2.9	1.6	Лекция №26	4	Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента
2.10	1.6	Практическое занятие № 20	2	Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год
2.11	1.6	Практическое занятие № 21	2	Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента
2.12	1.6	Практическое занятие № 22	2	Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений
2.13	1.6	Практическое занятие № 23	2	Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций
2.14	1.6	Практическое занятие № 24	4	Выполнение подбора дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации

	Всего, час	-	102	-

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

№	№ темы	Вид учебной деятельности	Количество часов в форме практической подготовки	Особенности проведения вида учебной деятельности в форме практической подготовки
1	**В помещениях Подразделения, Университета, предназначенных для проведения практической подготовки**			
1.1	2.1	Лекция №5	2	Моделирование техники ведения беседы
1.2	2.1	Лекция №6	2	Моделирование техники активного слушания
1.3	2.1	Лекция №7	2	Моделирование техники налаживания контакта
1.4	2.1	Лекция №8	2	Отработка техника продажи услуг на базе доверительных отношений.
1.5	2.1	Практическое занятие № 1	2	Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС
1.6	2.1	Практическое занятие № 2	2	Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС
1.7	2.1	Практическое занятие № 3	2	Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС на ТО или ремонт
1.8	2.1	Практическое занятие № 4	2	Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС с ТО или ремонта
1.9	2.1	Практическое занятие № 5	2	Создание этического кодекса фирмы
1.10	2.2	Лекция №9	2	Определение каналов распределения товаров
1.11	2.2	Лекция №10	2	Расшифровка идентификационного номера ТС (VIN)
1.12	2.2	Лекция №11	2	Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе
1.13	2.2	Лекция №12	2	Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей
1.14	2.2	Лекция №13	2	Закрепление закона «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг
1.15	2.2	Лекция №14	2	Договорные отношения с поставщиками
1.16	2.2	Практическое занятие № 6	4	Работа с каталогами запасных частей поставщиков
1.17	2.2	Практическое занятие № 7	2	Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования
1.18	2.2	Практическое занятие № 8	2	Создание прайса на услуги автосервиса
1.19	2.2	Практическое занятие № 9	6	Формирование коммерческого предложения
2	**В помещениях и на территории предприятия-партнера на основании договора о практической подготовки/сетевой форме реализации образовательной программы**			
2.1	2.3	Лекция №18	2	Моделирование системы взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС
2.2	2.3	Лекция №19	2	Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)
2.3	2.3	Лекция №20	2	Отработка приема АТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта
2.4	2.3	Лекция №21	2	Коммуникация с потребителем во время ремонта АТС
2.5	2.3	Лекция №22	2	Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта
2.6	2.3	Лекция №23	2	Закрепление закона «О защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг
2.7	2.3	Лекция №24	2	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС
2.8	2.3	Практическое занятие №10	2	Составление предполагаемой базы потребителей АТС
2.9	2.3	Практическое занятие №11	2	Создание карточки потребителя

2.10	2.3	Практическое занятие № 12	2	Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами
2.11	2.3	Практическое занятие № 13	2	Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС
2.12	2.3	Практическое занятие № 14	2	Составление з/н на основании предварительной калькуляции
2.13	2.3	Практическое занятие № 15	2	Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту
2.14	2.3	Практическое занятие № 16	4	Составление з/н на основании предварительной калькуляции
2.15	2.3	Практическое занятие № 17	4	Составления бланка анкеты потребителя
2.16	2.3	Практическое занятие № 18	4	Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации
	Всего, час	-	82	-

Учебная и производственная практика

№	№ темы	Вид учебной деятельности	Количество часов в форме практической подготовки	Особенности проведения вида учебной деятельности в форме практической подготовки
1	**В помещениях Подразделения, Университета, предназначенных для проведения практической подготовки**			
1.1	-	***Учебная практика***	36	Закрепление теоретических знаний и практических навыков выполнения элементов заданий по видам работ в соответствии с запросом работодателя
2	**В помещениях и на территории предприятия-партнера на основании договора о практической подготовки/сетевой форме реализации образовательной программы**			
2.1	-	***Производственная практика***	72	Выполнение видов работ, соответствующих ПК, и индивидуального задания с учетом специфики предприятия
	Всего, час	-	108	-

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1.Материально-техническое обеспечение

Для реализации образовательного процесса по модулю используются следующие специальные помещения, оснащенные в соответствии с Приложением 8 ОП СПО:

- Кабинет Организации сервисного обслуживания,
- Кабинет Технического обслуживания и ремонта шасси автомобилей.

Учебная практика может быть реализована как непосредственно в Подразделении университета, предназначенном для проведения практической подготовки, так и в организациях, осуществляющих деятельность по профилю образовательной программы, в том числе в структурных подразделениях организаций, предназначенных для проведения практической подготовки.

Производственная практика реализуется в организациях, осуществляющих техническое обслуживание и ремонт автомобилей, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 17 Транспорт, 33 Сервис, оказание услуг населению.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд укомплектован печатными и (или) электронными изданиями. В качестве основной литературы используется не менее одного издания, представленного ниже.

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Голубкова, Е. Н. Интегрированные маркетинговые коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. Н. Голубкова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04357-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/583022 (дата обращения: 05.03.2026).

2. Иванов, И. Н. Организация труда на промышленных предприятиях : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Иванов, А. М. Беляев. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12300-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/587587 (дата обращения: 04.03.2026).

3. Мороз, С. М. Методы обеспечения работоспособного технического состояния автотранспортных средств : учебник для вузов / С. М. Мороз. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 240 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12805-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/587851 (дата обращения: 04.03.2026).

4. Мороз, С. М. Техническое состояние систем, агрегатов, деталей и механизмов автомобиля : учебник для среднего профессионального образования / С. М. Мороз. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 240 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14661-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/588046 (дата обращения: 04.03.2026).

5. Экономика отрасли. Автотранспорт : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19410-4. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/586765 (дата обращения: 04.03.2026).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Бачурин, А. А. Анализ производственно-хозяйственной деятельности автотранспортных организаций : учебник для вузов / А. А. Бачурин. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 296 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10814-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585923 (дата обращения: 04.03.2026).

2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/583739 (дата обращения: 05.03.2026).

3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585636 (дата обращения: 05.03.2026).

4. Горев, А. Э. Информационные технологии в автомобильном транспорте : учебник для среднего профессионального образования / А. Э. Горев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17328-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/584911 (дата обращения: 04.03.2026).

5. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/584945 (дата обращения: 05.03.2026).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Показатели оценки результата	Оценочное мероприятие
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Демонстрирует знания актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить. Строит структуру плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях. Демонстрирует знания основных источников информации и ресурсов для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Демонстрирует знания методов работы в профессиональной и смежных сферах. Демонстрирует знания порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. Распознает задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализирует и выделяет её составные части. Определяет этапы решения задачи, составляет план действия, реализует составленный план, определяет необходимые ресурсы. Выявляет и эффективно ищет информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.1-.1.3). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.1-2.2). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 1-14). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 1-9). Выполнение практических заданий по УП 03.01, ПП 03.01.
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Ориентируется в информационных источниках, применяемых в профессиональной деятельности демонстрирует знания приемов структурирования информации. Корректно оформляет результаты поиска информации. Демонстрирует знания современных средств и устройств информатизации, порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства. Определяет и правильно интерпретирует задачи для поиска информации, выстраивает процесс поиска, выбирает необходимые источники информации. Анализирует и структурирует информацию, оформляет результаты поиска.	Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.1-.1.3). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.1-2.2). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 1-14). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 1-9). Выполнение практических заданий

	Оценивает практическую значимость результатов поиска. Использует средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Владеет первичными навыками работы в современных программных обеспечениях в профессиональной деятельности. Применяет различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	по УП 03.01, ПП 03.01.
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	Демонстрирует знания содержания актуальной нормативно-правовой документации. Использует современную научную и профессиональную терминологию. Использует возможные траектории профессионального развития и самообразования. Демонстрирует знания основ предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности. Демонстрирует знания правил разработки презентации. Демонстрирует знания основных этапов разработки и реализации проекта. Определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Применяет современную научную профессиональную терминологию. Определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования. Выявляет достоинства и недостатки коммерческой идеи. Определяет инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования. Презентует идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Определяет источники достоверной правовой информации. Составляет различные правовые документы. Находит интересные проектные идеи, грамотно их формулирует и документирует. Оценивает жизнеспособность проектной идеи, составляет план проекта.	Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.4-.1.6). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.3). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 15-24). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 10-18). Выполнение практических заданий по УП 03.01, ПП 03.01.
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрирует знания психологических основ деятельности коллектива. Демонстрирует знания психологических особенностей личности. Организует работу коллектива и команды.	Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.4-.1.6).

	Взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.3). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 15-24). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 10-18). Выполнение практических заданий по УП 03.01, ПП 03.01.
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрирует знания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрирует знания общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика) при общении в коллективе. Демонстрирует знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Демонстрирует знания особенностей произношения. Правил чтения текстов профессиональной направленности. Понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы. Участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. Кратко обосновывает и объясняет свои действия (текущие и планируемые). Пишет простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.1-.1.3). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.1-2.2). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 1-14). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 1-9). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.4-.1.6). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.3). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 15-24). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 10-18). Выполнение практических заданий по УП 03.01, ПП 03.01.

ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.1-.1.3). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.1-2.2). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 1-14). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 1-9). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.4-.1.6). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.3). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 15-24). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 10-18). Выполнение практических заданий по УП 03.01, ПП 03.01.
ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.1-.1.3). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.1-2.2). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 1-14). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 1-9).

		Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.01: тема 1.4-.1.6). Устный и письменный опрос на лекциях (МДК 03.02: тема 2.3). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 15-24). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 10-18). Выполнение практических заданий по УП 03.01, ПП 03.01.
ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.01 (№ 15-24). Выполнение и защита практических заданий по МДК 03.02 (№ 10-18). Выполнение практических заданий по УП 03.01, ПП 03.01.

Перечень мероприятий, подлежащих оценке в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации, и комплект контрольно-оценочных средств приведен в Приложениях 1,2 к рабочей программе профессионального модуля.

Дополнения и изменения

к рабочей программе дисциплины (модуля), практик

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

на 2026 - 2027 учебный год

С учётом развития науки, практики, технологий и социальной сферы, а также (при наличии) запросов от индустриальных партнеров, в рабочую программу вносятся следующие дополнения (изменения):

№	Вид дополнений/изменений	Содержание дополнений/изменений, вносимых в рабочую программу
1	Актуализация списка используемых источников	Удалить из учебно-методического обеспечения: 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. (дата обращения: 07.06.2025). 2. Будриной Е.В. Экономика отрасли. Автотранспорт : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19410-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/556425 (дата обращения: 07.06.2025). 3. Голубкова, Е. Н. Интегрированные маркетинговые коммуникации : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Н. Голубкова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 363 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04357-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560298 (дата обращения: 07.06.2025). 4. Иванов, И. Н. Организация труда на промышленных предприятиях : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Иванов, А. М. Беляев. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12300-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

		https://urait.ru/bcode/566292 (дата обращения: 08.06.2025). 5. Мороз, С. М. Методы обеспечения работоспособного технического состояния автотранспортных средств : учебник для среднего профессионального образования / С. М. Мороз. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 240 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12805-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566673 (дата обращения: 07.06.2025) 6. Мороз, С. М. Техническое состояние систем, агрегатов, деталей и механизмов автомобиля : учебник для среднего профессионального образования / С. М. Мороз. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 240 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14661-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566951 (дата обращения: 07.06.2025). Дополнительные источники: 1. Бачурин, А. А. Анализ производственно-хозяйственной деятельности автотранспортных организаций : учебник для вузов / А. А. Бачурин. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 296 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10814-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/563693 (дата обращения: 08.06.2025). 2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560926 (дата обращения: 08.06.2025). 3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. —

		(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/563351 (дата обращения: 08.06.2025). 4. Горев, А. Э. Информационные технологии в автомобильном транспорте : учебник для среднего профессионального образования / А. Э. Горев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17328-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562352 (дата обращения: 08.06.2025). 5. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562395 (дата обращения: 08.06.2025). Добавить: Основные печатные и/или электронные издания 1. Голубкова, Е. Н. Интегрированные маркетинговые коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. Н. Голубкова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04357-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/583022 (дата обращения: 05.03.2026). 2. Иванов, И. Н. Организация труда на промышленных предприятиях : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Иванов, А. М. Беляев. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12300-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/587587 (дата обращения: 04.03.2026). 3. Мороз, С. М. Методы обеспечения работоспособного технического состояния автотранспортных средств : учебник для вузов / С. М.

		Мороз. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 240 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12805-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/587851 (дата обращения: 04.03.2026). 4. Мороз, С. М. Техническое состояние систем, агрегатов, деталей и механизмов автомобиля : учебник для среднего профессионального образования / С. М. Мороз. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 240 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14661-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/588046 (дата обращения: 04.03.2026). 5. Экономика отрасли. Автотранспорт : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19410-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/586765 (дата обращения: 04.03.2026). Дополнительные источники: 1. Бачурин, А. А. Анализ производственно-хозяйственной деятельности автотранспортных организаций : учебник для вузов / А. А. Бачурин. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 296 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10814-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585923 (дата обращения: 04.03.2026). 2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/583739 (дата обращения: 05.03.2026). 3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 144 с. — (Профессиональное

		образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585636 (дата обращения: 05.03.2026). 4. Горев, А. Э. Информационные технологии в автомобильном транспорте : учебник для среднего профессионального образования / А. Э. Горев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17328-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/584911 (дата обращения: 04.03.2026). 5. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/584945 (дата обращения: 05.03.2026).
2	Актуализация используемого ПО	Изменений нет
	Актуализация используемого оборудования	Изменений нет
3	Актуализация наименований/ количества лабораторных/ практических занятий в рамках рабочей программы, трудоемкость в часах и семестры изучения дисциплины остаются прежними.	Перераспределение часов обязательной учебной нагрузки по видам занятий.
4	Изменение методических, материалов, обеспечивающих реализацию образовательной программы	Изменений нет
5	Иные виды обновления	Удалить из пункта 1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля умения и знания ОК.05 и ОК 07. Удалить из столбца «Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы» пункта 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОК.05 и ОК 07. Удалить из пункта 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины результаты обучения (знаний, умения, навыки), показатели оценки результата и оценочное мероприятие для ОК.05 и ОК 07.

Дополнения и изменения внес:

Преподаватель _____ А.В. Григорьев
(должность) *(подпись)* *(И.О. Фамилия)*

Дополнения (изменения) в рабочую программу рассмотрены и одобрены на заседании ЦК *РСА и ЭТЭ*. (Протокол № 7 от 03.03.2026 г.)
Председатель ЦК _____ Михайлова И.С.

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий отделением _____ Л.В. Анисимова
«03» 03 2026 г.