



## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### ***1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ***

- 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы
- 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

### ***2. Структура и содержание профессионального модуля***

- 2.1. Трудоемкость освоения модуля
- 2.2. Структура профессионального модуля
- 2.3. Примерное содержание профессионального модуля
- 2.4. Курсовой работа (проект) (для специальностей СПО, если предусмотрено)

### ***3. Условия реализации профессионального модуля***

- 3.1. Материально-техническое обеспечение
- 3.2. Учебно-методическое обеспечение

### ***4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля***

# 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

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен<sup>1</sup>:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста 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	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	-

<sup>1</sup> Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		
ОК.02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации 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	номенклатура информационных 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	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	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности	-

	<p>профессиональной деятельности</p> <p>применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности</p> <p>определять источники достоверной правовой информации</p> <p>составлять различные правовые документы</p> <p>находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать</p> <p>оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</p>	<p>правила разработки презентации</p> <p>основные этапы разработки и реализации проекта</p>	
ОК.04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива</p> <p>психологические особенности личности</p>	-
ОК.09	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общепотребительные</p>	-

	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко</p> <p>обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	
ПК 3.1	<p>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому</p>	<p>-Техника продаж товара (услуги).</p> <p>-Основы сервисной деятельности.</p> <p>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>-Основы межличностных отношений.</p> <p>-Этику делового общения.</p> <p>-Правила и инструменты эффективной коммуникации.</p> <p>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</p> <p>-Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и</p>	<p>-Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.</p> <p>-Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обеспечение выполнения договорных обязательств.</p> <p>-Проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p>

	<p>обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p> <p>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p>специальных технических жидкостей.</p> <p>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</p> <p>-Методы планирования.</p> <p>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Основы делопроизводства.</p> <p>-Современные информационные технологии.</p> <p>-Инструкция по охране труда.</p> <p>-Гарантийная политика завода-изготовителя</p>	<p>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p>-Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.</p> <p>-Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</p> <p>-Разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</p>
ПК 3.2	-Использовать специальное программные продукты и	-Законодательство Российской Федерации в	-Сбор, обработка и актуализация информации

	<p>информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</li> <li>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</li> <li>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.</li> <li>-Работать с рекламациями потребителей.</li> <li>-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</li> </ul>	<p>области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</li> <li>-Классификация потребностей человека.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</li> <li>-Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).</li> <li>-Базовые принципы ведения клиентской базы.</li> <li>-Основы этикета и деловой коммуникации.</li> <li>-Базовое устройство автомобиля.</li> <li>-Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</li> <li>-Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Базовые принципы управления временем</li> </ul>	<p>о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</li> <li>-Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях</li> </ul>
ПК 3.3	-Проводить визуальный и инструментальный осмотр	-Гарантийная политика организаций-изготовителей	-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет

	<p>автотранспортных средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</li> <li>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</li> <li>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</li> <li>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</li> <li>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</li> </ul>	<p>автотранспортных средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Работа с рекламациями.</li> <li>-Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-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.</li> <li>-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства.</li> <li>-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> </ul>	<p>определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</li> <li>-Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.</li> <li>-Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов</li> </ul>
--	--	--	--

		-Технические и эксплуатационные характеристики 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	246	96
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	180	180
учебная	36	36
производственная	144	144
Промежуточная аттестация	6	-
<b>Всего</b>	<b>432</b>	<b>276</b>

### 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	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	<b>138</b>	<b>40</b>	<b>138</b>	138	-	<b>4</b>		
ОК 04 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	<b>102</b>	<b>30</b>	<b>108</b>	108	-	<b>4</b>		
	Учебная практика	<b>36</b>	<b>36</b>					<b>36</b>	
	Производственная практика	<b>144</b>	<b>144</b>						<b>144</b>
	Промежуточная аттестация	<b>8</b>							
	<b>Всего:</b>	<b>432</b>	<b>250</b>	<b>246</b>	<b>246</b>	-	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>144</b>

### 2.3. Примерное содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)
1	2
<b>Раздел 1. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов (432 ак.ч.)</b>	
<b>МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</b>	
<b>Тема 1.1.</b> <b>Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)</b>	<b>Содержание</b> 1.Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. 2.Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. 3.Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. 4.Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС 5.Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС 6.Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b> Практическое занятие № 1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя» Практическое занятие № 2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя» Практическое занятие № 3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС» Практическое занятие № 4 «Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя» Практическое занятие № 5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»
<b>Тема 1.2.</b> <b>Предпродажная подготовка АТС с пробегом</b>	<b>Содержание</b> 1.Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. 2.Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b> Практическое занятие № 6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом» Практическое занятие № 7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»

	Практическое занятие № 8 «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»
<b>Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт</b>	<b>Содержание</b>
	1.Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. 2.Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. 3.Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта. 4.Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. 5.Мониторинг рынка сервиса. 6.Согласование калькуляции услуг и материалов 7.Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. 8.Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС 9.Оснащение поста приемки-выдачи АТС
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>
	Практическое занятие № 9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»
	Практическое занятие № 10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»
	Практическое занятие № 11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»
	Практическое занятие № 12 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»
	Практическое занятие № 13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»
	Практическое занятие № 14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»
	Практическое занятие № 15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»
	<b>Тема 1.4 Выдача АТС клиенту</b>
1.Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. 2.Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	
<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	
Практическое занятие № 16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	
Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	
Практическое занятие № 18 «Послесервисный опрос клиента»	
<b>Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС</b>	<b>Содержание</b>
	1.Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. 2.Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС

	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>
	Практическое занятие № 19,20,21,22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»
<b>Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.</b>	<b>Содержание</b>
	1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС
	2. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов
	3. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС
	4. Ведение базы потребителей АТС
	5. Подготовка к визиту клиента
	6. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>
Практическое занятие № 23 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	
Практическое занятие № 24 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	
Практическое занятие № 25 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	
Практическое занятие № 26 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	
Практическое занятие № 27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	
<b>Промежуточная аттестация по МДК 03.01</b>	
<b>МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>	
<b>Тема 2.1 Культура делового общения</b>	<b>Содержание</b>
	1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)
	2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта
	3. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.
	4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
	5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.
<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	
Практическое занятие № 28 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	
Практическое занятие № 29 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	
Практическое занятие № 30 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	

	Практическое занятие № 31 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»
	Практическое занятие № 32 «Создание этического кодекса фирмы»
<b>Тема 2.1</b> <b>Основы коммуникации с потребителями</b>	<b>Содержание</b>
	1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС
	2. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)
	3. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта
	4. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС
	5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта
	6. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг
	7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС
	8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>
	Практическое занятие № 33 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»
	Практическое занятие № 34 «Создание карточки потребителя»
	Практическое занятие № 35 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»
	Практическое занятие № 36 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»
Практическое занятие № 37 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	
Практическое занятие № 38 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	
Практическое занятие № 39 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	
Практическое занятие № 40 «Составления бланка анкеты потребителя»	
Практическое занятие № 41 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	
<b>Тема 2.2</b> <b>Основы коммуникации с поставщиками</b>	<b>Содержание</b>
	1. Каналы распределения товаров
	2. Идентификационный номер ТС (VIN)
	3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.
	4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей
	5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ
	6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг
7. Договорные отношения с поставщиками	
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>

	Практическое занятие № 42 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»
	Практическое занятие № 43 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»
	Практическое занятие № 44 «Создание прайса на услуги автосервиса»
	Практическое занятие № 45 «Формирование коммерческого предложения»
<b>Учебная практика</b>	
<b>Виды работ</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение УМР при подготовке к продаже.</li> <li>2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС</li> <li>3. Выполнение слесарных работ на АТС</li> <li>4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.</li> <li>5. Круговой осмотр АТС.</li> <li>6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС</li> <li>7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС</li> </ol>	
<b>Производственная практика</b>	
<b>Виды работ</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем</li> <li>2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации</li> <li>3. Приведение АТС в товарный вид</li> <li>4. Установка дополнительного оборудования</li> <li>5. Удаление элементов консервации с АТС</li> <li>6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС</li> <li>7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт</li> <li>8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.</li> <li>9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.</li> </ol>	
<b>Рекомендуемая форма промежуточной аттестации – экзамен</b>	
<b>Всего 432 ак.ч.</b>	

### **3. Условия реализации профессионального модуля**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Кабинет «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей», оснащенный:

- рабочие места для учащихся и преподавателя
- доска
- персональный компьютер
- экран
- интерактивная доска
- мультимедийный проектор

Дидактические средства – раздаточный материал:

самостоятельные работы, контрольные работы, тесты, презентации, упражнения на карточках-заданиях, практические работы.

Лаборатория «Технического обслуживания автомобилей»

- Рабочее место мастера;
- рабочие места обучающихся;
- шкафы для хранения комплексного методического обеспечения;
- стеллаж для хранения инструмента;
- тумба металлическая для инструмента.

Оборудование мастерской:

- ноутбук;
- вытяжка местная;
- многофункциональное печатающее устройство;
- комплекты средств индивидуальной защиты;
- огнетушители;
- мультимедиапроектор.
- наглядные пособия.
- учебно-методическое обеспечение

#### **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.: 70x100 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 <sup>2</sup>
------------	---	---

<sup>2</sup> Примеры оформления формы контроля: контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Примеры оформления методов оценки: интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.

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 3	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04	Взаимодействии 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	