


МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной  
деятельности и молодежной политике

 / Воробьева С.Л./  
«28» августа 2025 г.

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

**По специальности среднего профессионального образования:**

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

**Квалификация выпускника – Специалист**

**Форма обучения – очная**

Ижевск, 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

Рабочая программа дисциплины МКД.03.01 «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»
Рабочая программа дисциплины МКД.03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных
Рабочая программа УП.03.01 Учебная практика по ПМ.02 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их
Рабочая программа ПП.03 Производственная практика по ПМ.02 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их
Рабочая программа экзамена по ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов»

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной  
деятельности и молодежной политике

*С.Л. Воробьева* / Воробьева С.Л./  
«28» августа 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И  
РАБОТА С КЛИЕНТАМИ»**

**По специальности среднего профессионального образования:**

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

**Квалификация выпускника – Специалист**

**Форма обучения – очная**

Ижевск 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
4 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

9. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами» — сформировать комплекс знаний, умений и навыков, связанных с организацией обслуживания потребителей в сфере сервиса..

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции, связанные с организацией процессов в этой сфере.

Задачи дисциплины:

- Формирование умения анализировать и прогнозировать деятельность предприятия сферы сервиса.
- Овладение основными подходами к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания.
- Изучение форм и методов сервисного обслуживания на предприятиях.
- Освоение технологии работы с клиентами в «контактной зоне».
- Изучение методов выявления потребностей клиентов, установления и управления взаимоотношениями с клиентами, анализа уровня удовлетворённости клиентов.
- Формирование навыков разрешения конфликтных и нестандартных ситуаций в сервисных организациях, овладение приёмами общения исполнителя услуги с потребителем.
- Изучение стандартов сервисного обслуживания и истории становления и развития сервисной деятельности.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В процессе освоения дисциплины студент осваивает и развивает следующие компетенции:

ОК 01 - Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 09 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 3.1 - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

ПК 3.2 - Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт

ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей

**В результате изучения дисциплины студент должен:**

**Знать**

- Основы сервисной деятельности и организации процесса обслуживания потребителей.
- Техника продаж товара (услуги).
- Основы межличностных отношений, этика 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 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.
- Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и -
- Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
- Гарантийная политика завода-изготовителя.

### Уметь

- Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, 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.
- Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.
- Взаимодействовать 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 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.
- Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.

### 2.1 Перечень общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций

Но- мер/индекс компетен- ции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
		Знать	Уметь
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализиро-

	контекстам	основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	вать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; 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.	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
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	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.	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; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план;

			<p>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</p> <p>презентовать бизнес-идею;</p> <p>определять источники финансирования.</p>
ОК 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Психологические основы деятельности коллектива и психологические особенности личности.</p> <p>Основы проектной деятельности.</p> <p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приёмы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации.</p> <p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации.</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды.</p> <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p> <p>Распределять участки работы для достижения общей цели и получения общего результата.</p> <p>Определять порядок и правила взаимодействия для совместного решения задач.</p> <p>Вступать в ситуации коммуникации и взаимодействия по вопросу выполнения заданий.</p> <p>Публично представлять и обсуждать результаты работы.</p> <p>Участвовать в дискуссии на лично и профессионально значимые темы</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 общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).</p> <p>Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</p>	<p>Понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), тексты на базовые профессиональные темы.</p> <p>Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</p> <p>Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</p>

		<p>Особенности произношения.</p> <p>Правила чтения текстов профессиональной направленности.</p> <p>Виды профессиональной документации.</p> <p>Анализ и интерпретация текстов профессиональной направленности.</p>	<p>Кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые).</p> <p>Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Использовать иноязычные словари и справочники для устного и письменного представления информации с учётом контекста общения.</p> <p>Переводить (со словарём) иностранные тексты профессиональной направленности.</p> <p>Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.</p>
ПК 3.1	<p>Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Техника продаж товара (услуги).</li> <li>-Основы сервисной деятельности.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Основы межличностных отношений.</li> <li>-Этику делового общения.</li> <li>-Правила и инструменты эффективной коммуникации.</li> <li>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</li> <li>-Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Маркировка и применяемость моторных, транс-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</li> <li>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации).</li> <li>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</li> <li>-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по</li> </ul>

		<p>миссионных масел и специальных технических жидкостей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</li> <li>-Методы планирования.</li> <li>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Основы делопроизводства.</li> <li>-Современные информационные технологии.</li> <li>-Инструкция по охране труда.</li> <li>-Гарантийная политика завода-изготовителя</li> </ul>	<p>техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</li> <li>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств.</li> <li>- Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</li> <li>-Применять техники ведения деловых переговоров.</li> <li>-Разрешать конфликтные ситуации.</li> <li>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ наряда.</li> <li>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</li> <li>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</li> <li>-Пользоваться технической документацией завода изготовителя транспортных средств.</li> <li>-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорт-</li> </ul>
--	--	--	--

			ных средств и их компонентов
ПК 3.2	<p>Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</li> <li>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</li> <li>-Классификация потребностей человека.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</li> <li>-Сегментация рынка и типология потребителей (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 применяе-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</li> <li>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</li> <li>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и</li> </ul>

		<p>мость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Базовые принципы управления временем</p>	<p>выгоды для потребителя.</p> <p>-Работать с рекламациями потребителей.</p> <p>-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</p>
ПК 3.3	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	<p>-Гарантийная политика организаций изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Работа с рекламациями.</p> <p>-Устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, механических и мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Технология выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Особенности подбора и использования диагностического оборудования, из-</p>	<p>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирать и применять контрольно измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Проверять исправность и</p>

		<p>мерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации изготовителя автотранспортного средства.</p> <p>-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p>работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>
--	--	---	--

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина МДК.03.01 «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами» включена в профессиональный цикл.

В ходе изучения дисциплины большое внимание уделяется аспектам, связанным с методологическими особенностями дисциплины, которые носят собирательный, междисциплинарный и прикладной характер.

Эти особенности заключаются в следующем:

во-первых, основой дисциплины является дисциплины и практики профессионального модуля ПМ.01 «Диагностика, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их компонентов» (понятийный аппарат, методология);

во-вторых, дисциплина использует категории, понятия и методы других учебных дисциплин (математика, физика, материаловедение, инженерная графика и др.);

в-третьих, изложение дисциплины базируется на нормативных документах и обширной информационной базе.

Организация изучения дисциплины предусматривает чтение лекций, проведение практических занятий, самостоятельную работу студентов по темам дисциплины.

Дисциплина «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами» как учебная дисциплина в системе подготовки студентов СПО связана с дисциплинами учебного плана.

#### 3.1 Содержательно-логические связи дисциплины (модуля)

Код дисциплины (модуля)	Содержательно-логические связи	
	коды и название учебных дисциплин (модулей), практик	
	на которые опирается содержание	для которых содержание данной учебной дисциплины (модуля) выступает опорой

	данной учебной дисциплины (модуля)	
МКД.03.01	ПМ.01 «Диагностика, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их компонентов»	МКД.03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Дисциплина изучается в 8 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 часа. Из них 64 часа – лекционные занятия, 60 часов – практические занятия. Самостоятельная работа - 20 часов. Промежуточная аттестация – зачет (8 семестр).

Вид учебной работы	Кол-во часов
1. Аудиторная работа, всего:	124
Лекции	64
Практические занятия	60
2. Самостоятельная работа студентов (СРС):	20
-рефераты; -самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала, учебников и учебно-методических пособий, подготовка к практическим занятиям и пр.)	20
Выполнение курсового проекта	-
Промежуточная аттестация:	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины	144

#### 4.1 Структура дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)						Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам).
		всего	лекция	практические занятия	лаб. занятия	семинары	СРС	
1	Раздел 1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	20	10	10			2	Входной тест Экспресс-опрос на лекции
2	Раздел 2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	30	10	10			2	Экспресс-опрос на лекции
3	Раздел 3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	24	10	10			4	Экспресс-опрос на лекции
4	Раздел 4. Выдача АТС клиенту	20	10	10			4	Экспресс-опрос на лекции
5	Раздел 5. Законодательство	26	12	10			4	Экспресс-опрос

	в сфере сервиса АТС						на лекции
6	Раздел 6. Работа с клиентами автосервиса.	24	12	10		4	Экспресс-опрос на лекции
<b>11</b>	<b>Итого</b>	<b>144</b>	<b>64</b>	<b>60</b>		<b>20</b>	<b>Зачет</b>

#### 4.2 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№	Название раздела	Содержание раздела в дидактических единицах
1	Раздел 1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.</li> <li>2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.</li> <li>3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.</li> <li>4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС</li> <li>5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС</li> <li>6. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС</li> </ol>
2	Раздел 2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.</li> <li>2. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом</li> </ol>
3	Раздел 3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.</li> <li>2. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.</li> <li>3. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.</li> <li>4. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.</li> <li>5. Мониторинг рынка сервиса.</li> <li>6. Согласование калькуляции услуг и материалов</li> <li>7. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.</li> <li>8. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС</li> <li>9. Оснащение поста приемки-выдачи АТС</li> </ol>
4	Раздел 4. Выдача АТС клиенту	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.</li> <li>2. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления</li> </ol>
5	Раздел 5. Законодательство в сфере сервиса АТС	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.</li> <li>2. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС</li> </ol>
6	Раздел 6. Работа с клиентами автосервиса	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС</li> <li>2. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов</li> <li>3. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС</li> <li>4. Ведение базы потребителей АТС</li> </ol>

		5.Подготовка к визиту клиента 6.Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.
--	--	--

### 4.3 Содержание практических занятий

№ п/п	№ раздела дисциплины, темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Раздел 1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	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 регламенту завода изготовителя» Практическое занятие № 5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	10
2	Раздел 2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	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»	10
3	Раздел 3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	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»	10
4	Раздел 4. Выдача АТС клиенту	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»	10
5	Раздел 5. Законодательство в сфере сервиса АТС	Практическое занятие № 19 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС» Практическое занятие № 20, «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	10

		Практическое занятие № 21 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС» Практическое занятие № 22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	
6	Раздел 6. Работа с клиентами автосервиса	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»	10
ИТОГО			<b>60</b>

#### 4.4 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1	<b>Раздел 1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)</b>			
2	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	2	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Проверка конспектов по теме. Доклады
3	<b>Раздел 2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом</b>			
4	Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	1	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Экспресс-опрос на лекции
5	Мониторинг рынка сервиса.	1	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Экспресс-опрос на лекции
6	<b>Раздел 3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт</b>			
7	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	4	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Экспресс-опрос на лекции
8	<b>Раздел 4. Выдача АТС клиенту</b>			
9	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	4	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Экспресс-опрос на лекции
10	<b>Раздел 5. Законодательство в сфере сервиса АТС</b>			
11	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.	4		Экспресс-опрос на лекции
12	<b>Раздел 6. Работа с клиентами автосервиса</b>			

Ведение базы потребителей АТС	4		Экспресс-опрос на лекции
ИТОГО		20	

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Лекционные занятия (Л)** проводятся с использованием оборудования мультимедийной аудитории 3-201 с обязательным дополнительным обсуждением и визуализацией трудных для понимания мест курса. С целью лучшего понимания студентами излагаемого материала в ходе каждой лекции используются элементы дискуссии как с «мозговым штурмом» и без него.

**Практические занятия (ПР)** проводятся в форме групповой работы студентов в аудиториях 3-321, 3-206 и 3-205, оснащенных локальной сетью ПЭВМ, и включают как разбор типовых задач на доске и экране видеопроектора, так и индивидуальное решение задач из сетевого каталога под контролем преподавателя. Одновременно в режиме реального времени в ходе самоподготовки студенты могут получить консультацию по тем или иным вопросам с помощью системы сообщений портала академии.

### 1.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
Л	Лекция с использованием кооперативного обучения	16
ПР	Практические работы с условиями, максимально приближенными к реальным. Дистанционное консультирование, строго индивидуальная работа.	10
Итого:		26

Интерактивные методы могут применяться при организации преподавателем следующей работы со студентами:

- организация тематических занятий (семинаров),
- организация временных творческих коллективов при работе над учебным проектом,
- формирование портфолио студента,
- организация дискуссий и обсуждений спорных вопросов, возникших в коллективе,
- для создания образовательных ресурсов.

Для решения учебных задач могут быть использованы следующие интерактивные формы:

1. Интерактивная экскурсия.
2. Использование кейс-технологий.
3. Проведение видеоконференций.
4. Круглый стол.
5. Мозговой штурм.
6. Дебаты.
7. Фокус-группа.
8. Деловые и ролевые игры.
9. Case-study (анализ конкретных, практических ситуаций).
10. Учебные групповые дискуссии.
11. Тренинги.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### 6.1 Основная литература

1. Виноградов, В. М., Ремонт автомобилей : учебник / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. — Москва : КноРус, 2025. — 283 с. — ISBN 978-5-406-14778-8. — URL: <https://book.ru/book/958446>
2. Пехальский, И. А., Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебник / И. А. Пехальский, А. Ю. Измайлов, А. С. Амиров, А. П. Пехальский. — Москва : КноРус, 2025. — 308 с. — ISBN 978-5-406-14555-5. — URL: <https://book.ru/book/957493>
3. Виноградов, В. М., Техническое обслуживание и ремонт автомобильных двигателей : учебник / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. — Москва : КноРус, 2024. — 264 с. — ISBN 978-5-406-12905-0. — URL: <https://book.ru/book/95292>
4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. — Москва: Академия, 2021. — 560 с

### 6.2. Дополнительные источники:

1. Двигатели автотракторной техники : учебник / М. Г. Шатров, И. В. Алексеев, А. Ю. Дунин [и др.] ; под ред. М. Г. Шатрова. — Москва : КноРус, 2024. — 400 с. — ISBN 978-5-406-12755-1. — URL: <https://book.ru/book/952432>

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)**

1. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. Договор № 9-БД/19 от 07.02.2019. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

2. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2016. Бессрочная лицензия. Договор №79-ГК/16 от 11.05.2016. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №0313100010014000038-0010456-01 от 11.08.2014. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №26 от 19.12.2013. Microsoft Office Professional Plus 2010. Бессрочная лицензия. Договор №106-ГК от 21.11.2011. Р7-Офис. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

3. Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант плюс». Соглашение № ИКП2016/ЛСВ 003 от 11.01.2016 для использования в учебных целях бессрочное. Обновляется регулярно. Лицензия на все компьютеры, используемые в учебном процессе.

4. <https://www.studentlibrary.ru> - ЭБС "Консультант студента"

5. <http://elib.udsau.ru/> - библиотека электронных учебных пособий Удмуртского ГАУ

6. <http://dic.academic.ru> - Академик (словари и энциклопедии)

7. [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=9296](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=9296) - «Энергия: экономика, техника, экология».

8. [www.blanki.ru](http://www.blanki.ru) - Бланки документов и унифицированных форм

9. [portal.udsau.ru](http://portal.udsau.ru) - Портал Удмуртского ГАУ с библиотекой учебных пособий, информацией об успеваемости, ВКР, расписаниями учебных занятий и преподавателей

## **8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (кабинеты по техническому обслуживанию и ремонта агрегатов тракторов и автомобилей, кабинеты по устройству тракторов и автомобилей, лаборатория эксплуатационных материалов). Аудитории, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной компьютер, проектор, доска, экран, демонстрационный и справочный материал.

## **9. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Контроль знаний студентов по дисциплине проводится в устной и письменной форме, предусматривается текущий, промежуточный контроль (зачет).

Формы контроля:

- тестовая форма контроля;
  - устная форма контроля – опрос и общение с аудиторией на лекциях и практических
  - решение определенных задач по теме лекционного материала в конце лекции в целях закрепления усвояемости лекционного материала;
  - проверочная письменная работа по теории в конце каждой темы (текущий контроль).
- Промежуточная аттестация – зачет.

Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Виды контроля и аттестации (ВК, ТАт, ПрАт) <sup>1</sup>	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Оценочные средства	
			Форма	Количество вопросов в задании
1.	ВК	Предмет, метод, цели и задачи курса.	Устно	10
2.	ТАт, ПрАт	Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	Устно	10
3.	ПрАт	Зачет	Устно	11

\*Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации приведен в приложении к рабочей программе.

### **Примеры оценочных средств:**

#### **Типовые вопросы для текущего контроля**

1. На какие автомобили распространяется «Положение о техническом обслуживании и ремонте авто транспортных средств»?

- а) легковые и грузовые, находящиеся в собственности граждан;
- б) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан;
- в) легковые, грузовые, автобусы, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности;

г) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности.

2. Согласно законодательству РФ, предприятие-изготовитель несет ответственность за:

а) разработку стандартов технической документации на выпускаемые автотранспортные средства;

б) обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом в течение всего срока их службы;

в) разработку системы технического обслуживания выпускаемых предприятием-изготовителем; автотранспортных средств,

г) невыполнение правил эксплуатации собственниками автотранспортных средств

3. Техническое обслуживание автотранспортных средств – это?

а) это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;

б) комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;

в) комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).

г) один из элементов процесса технического обслуживания и ремонта; осуществляется с использованием специального оборудования, без разборки объекта обслуживания.

4. Допускается ли проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, снятых с производства более 10 лет, при отсутствии нормативно-технической и технологической документации?

а) не допускается;

б) допускается, только с письменного разрешения завода-изготовителя;

в) допускается на договорной основе с оплатой заказа;

г) допускается в рамках гарантийного обслуживания.

5. Какие запасные части могут применяться авторемонтным предприятием для ремонта автотранспортного средства?

а) только запчасти авторемонтного предприятия;

б) только запчасти завода-изготовителя;

в) запчасти, отвечающие требованиям нормативно-технической документации.

6. Разрешается ли изъятие заказчиков, при оформлении заказа?

а) запрещается; технических паспортов автотранспортных средств

б) разрешается с письменного согласия заказчика; у

в) разрешается, при наличии расписки от должностного лица предприятия-подрядчика;

г) разрешается.

7. Какой документ не входит в перечень нормативно-технической документации?

а) Отраслевой стандарт «Подготовка предпродажная легковых автомобилей»;

б) Государственный стандарт «Охрана природы. Атмосфера. Требования безопасности. Нормы и методы измерений, содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей»;

в) «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини трактора)».

8. Требованиям каких документов должны соответствовать технологические документы на ремонт?

- а) ЕСТД;
- б) ЕСКД;
- в) технического паспорта на автотранспортное средство;
- г) операционным картам.

9. Допускается ли применять дополнительные форматы, образуемые увеличением сторон основных форматов?

- а) разрешается без ограничений на размеры;
- б) запрещается; в) разрешается, на значение, кратное ширине и высоте формата
- г) разрешается, но только в два раза.

10. Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта – это?

- а) руководство по ремонту;
- б) общее руководство по ремонту;
- в) технические условия на ремонт;
- г) общие технические условия на ремонт.

11. Ведомость ЗИП – это?

а) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта;

б) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

в) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

12. Что указывается в Заказ-наряде?

а) указываются виды заказываемых работ, данные автотранспортного средства, личность заказчика и его контактные данные

б) указывается комплектность автотранспортного средства, принятые от заказчика запчасти и материалы

в) отметки: «Заказ принял», «Объем, и качество выполненных работ проверил», «Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею».

г) указываются соответствующие прейскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности необходимые для выполнения этих работ

13. Единая Система Конструкторской Документации (ЕСКД) – это?

а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.

б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила без опасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.

в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

14. Типовой технологический процесс (ТТП) — это?

а) технологический процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками;

б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признакам;

в) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства.

15. Групповой технологический процесс (ГТП) — это?

а) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства;

б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признаками;

в) процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками.

### **Тестовые задания для промежуточной аттестации (зачета)**

1. Автомобильные предприятия подразделяются на грузовые, пассажирские и смешанные в зависимости от...

- а) числа автомобилей
- в) объёма перевозок
- с) характера перевозок
- д) ведомственной принадлежности
- е) правильно все перечисленные

2. Какая из перечисленных задач не является обязательной для автотранспортного предприятия?

- а) организация и выполнения перевозок
- в) хранение, техническое обслуживание и ремонт
- с) содержание и ремонт
- д) совершенствование конструкций эксплуатируемых автомобилей
- е) подбор, расстановка и повышение квалификации

3. Какие функции не входят в круг обязанностей, выполняемых службой эксплуатации

- а) приём заказов на перевозки
- в) составление планов перевозок
- с) заключение договоров с клиентами
- д) учет, выполненный автотранспортной работы
- е) поддержание подвижного состава в технически исправном состоянии и проведении противопожарных мероприятий

4. Для выполнения задач, стоящих перед АТП, предусмотрены...

- а) служба эксплуатации
- в) служба управления
- с) служба эксплуатации служба управлений
- д) техническая служба е) все перечисленные службы

5. Если в населенном пункте организована централизованная служба оказания технической помощи, то ее услугами вправе пользоваться

- а) только нуждающиеся в технической помощи
- в) все предприятия независимо от их ведомственной принадлежности
- с) служба технического обслуживания
- д) диспетчерская служба
- е) только нуждающиеся в технической помощи транспортные общего пользования

6. В случае вынужденной остановки из-за отказа и невозможности устранить неисправность на месте водитель для получения технической помощи должен сообщить о случившемся

- а) на ближайшее АТП
- в) диспетчеру
- с) грузополучателю
- д) на свое АТП
- е) грузоотправителю

7. Куда направляются автомобили при возвращении с линии после смены и прохождения осмотра на контрольно-пропускном пункте.....

- а) на пост уборки и мойки
- в) в зону хранения
- с) в зону ТО-1
- д) в зону ремонта е) в любое из указанных мест

8. Куда направляются документы, сдаваемые водителем после возвращения с линии?

- а) в бухгалтерию
- в) в производственный отдел
- с) в отдел эксплуатации

9. Какие цели ставить перед диспетчерским руководством работой автомобильного транспорта?

- а) достижение наиболее эффективного использования подвижного состава
- в) наибольшего использования грузоподъемности подвижного состава
- с) соблюдения суточного графика
- д) руководство устранение перебоев в работе
- е) все перечисленные цели

10. Какие из перечисленных функций не выполняет ДПП при наличии централизованной диспетчерской службы (АТП)?

- а) подготовка к работе на линии
- в) выпуск на линию по распоряжкам
- с) подготовка к техническому обслуживанию
- д) руководство работой автомобилей на линии
- е) запрещается во всех случаях

11. Выезд автомобиля с территории АТП и без путевого листа...

- а) возможен в случае поездки за рулем
- в) разрешается по письменному указанию начальника АТП
- с) разрешается при выезде на заправку автомобиля

- д) допускается при исключительных случаях для, срочной поездки
- е) запрещается во всех случаях

12. В зону хранения разрешается ставить .... автомобиль

- а) неисправный автомобиль
- в) как исправный, так и неисправный автомобиль
- с) чистый и исправный
- д) чистый или подлежащий мойке
- е) находящийся в любом техническом состоянии

13. Каждый путевой лист

- а) необязательно должен иметь номер
- в) выдается на несколько месяцев
- с) выдается без указания количества дней для пользования
- д) выдается без регистрации в журнале выдачи путевых листов
- е) должен иметь серию и номер, может выдаваться на несколько рабочих дней или недель, может быть сдан вместе с другими листами в конце месяца.

14. В каких случаях должен выдаваться путевой лист перед выездом на линию, если он управляет транспортным средством, принадлежащим АТП

- а) только при движении с каким – либо грузом
- в) только при перевозке сельскохозяйственных грузов
- с) только при движении без груза и пассажиров
- д) только при перевозке пассажиров

15. Получая путевой лист с записанным в нем заданием, водитель должен ознакомиться

- а) с характером работы, которую предстоит выполнить
- в) с состоянием дороги и подъездных путей
- с) погодными условиями
- д) с описаниями возможных предприятий для движения которые могут встретиться в пути
- е) со всеми особенностями влияющими на выполнение задания

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной  
аттестации студентов  
по дисциплине «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»

**По специальности среднего профессионального образования:**  
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

## **ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Цель промежуточной аттестации – оценить компетенции, сформированные у студентов в процессе обучения, и обеспечить контроль качества освоения программы после завершения изучения дисциплины.

Задачи промежуточной аттестации:

- осуществить проверку и оценку знаний, полученных за курс, уровнем творческого мышления;
- выяснить уровень приобретенных практических навыков и навыков самостоятельной работы, умения применять теоретические знания при решении практических задач, оценки знаний, умений и навыков (владений);
- определить уровень, сформированных компетенций.

Для допуска к промежуточной аттестации студенту необходимо представить заключение по выполненным практическим работам, отчитаться по семинарским занятиям и тестовым заданиям промежуточной аттестации.

Для контроля результатов освоения студентом учебного материала по программе дисциплины, по итогам образовательной деятельности в освоении образовательного модуля предусматривается зачет.

### **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

#### **2.1 Методика оценивания уровня сформированности компетенций в целом по дисциплине**

Уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине оценивается на основе результатов текущего контроля знаний в процессе освоения дисциплины — как средний балл результатов текущих оценочных мероприятий в течение семестра;

на основе результатов промежуточной аттестации - как средняя оценка по ответам на вопросы тестовых заданий и тематике практических занятий. Оценка выставляется по 4-х балльной шкале - неудовлетворительно (2), удовлетворительно (3), хорошо (4), отлично (5).

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **Типовые вопросы для текущего контроля**

1. На какие автомобили распространяется «Положение о техническом обслуживании и ремонте авто транспортных средств»?

- а) легковые и грузовые, находящиеся в собственности граждан;
- б) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан;
- в) легковые, грузовые, автобусы, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности;
- г) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности.

2. Согласно законодательству РФ, предприятие-изготовитель несет ответственность за:

- а) разработку стандартов технической документации на выпускаемые автотранспортные средства;

- б) обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом в течение всего срока их службы;
- в) разработку системы технического обслуживания выпускаемых предприятием-изготовителем; автотранспортных средств,
- г) невыполнение правил эксплуатации собственниками автотранспортных средств

3. Техническое обслуживание автотранспортных средств – это?

- а) это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;
- б) комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;
- в) комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).
- г) один из элементов процесса технического обслуживания и ремонта; осуществляется с использованием специального оборудования, без разборки объекта обслуживания.

4. Допускается ли проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, снятых с производства более 10 лет, при отсутствии нормативно-технической и технологической документации?

- а) не допускается;
- б) допускается, только с письменного разрешения завода-изготовителя;
- в) допускается на договорной основе с оплатой заказа;
- г) допускается в рамках гарантийного обслуживания.

5. Какие запасные части могут применяться авторемонтным предприятием для ремонта автотранспортного средства?

- а) только запчасти авторемонтного предприятия;
- б) только запчасти завода-изготовителя;
- в) запчасти, отвечающие требованиям нормативно-технической документации.

6. Разрешается ли изъятие заказчиков, при оформлении заказа?

- а) запрещается; технических паспортов автотранспортных средств
- б) разрешается с письменного согласия заказчика; у
- в) разрешается, при наличии расписки от должностного лица предприятия-подрядчика;
- г) разрешается.

7. Какой документ не входит в перечень нормативно-технической документации?

- а) Отраслевой стандарт «Подготовка предпродажная легковых автомобилей»;
- б) Государственный стандарт «Охрана природы. Атмосфера. Требования безопасности. Нормы и методы измерений, содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей»;
- в) «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини трактора)».

8. Требованиям каких документов должны соответствовать технологические документы на ремонт?

- а) ЕСТД;
- б) ЕСКД;
- в) технического паспорта на автотранспортное средство;
- г) операционным картам.

9. Допускается ли применять дополнительные форматы, образуемые увеличением сторон основных форматов?

- а) разрешается без ограничений на размеры;
- б) запрещается; в) разрешается, на значение, кратное ширине и высоте формата
- г) разрешается, но только в два раза.

10. Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта – это?

- а) руководство по ремонту;
- б) общее руководство по ремонту;
- в) технические условия на ремонт;
- г) общие технические условия на ремонт.

11. Ведомость ЗИП – это?

а) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта;

б) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

в) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

12. Что указывается в Заказ-наряде?

а) указываются виды заказываемых работ, данные автотранспортного средства, личность заказчика и его контактные данные

б) указывается комплектность автотранспортного средства, принятые от заказчика запчасти и материалы

в) отметки: «Заказ принял», «Объем, и качество выполненных работ проверил», «Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею».

г) указываются соответствующие прейскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности необходимые для выполнения этих работ

13. Единая Система Конструкторской Документации (ЕСКД) – это?

а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.

б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила без опасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.

в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

14. Типовой технологический процесс (ТТП) — это?

- а) технологический процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками;
- б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признаками;
- в) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства.

15. Групповой технологический процесс (ГТП) — это?

- а) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства;
- б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признаками;
- в) процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками.

### **Тестовые задания для промежуточной аттестации (зачета)**

1. Автомобильные предприятия подразделяются на грузовые, пассажирские и смешанные в зависимости от...

- а) числа автомобилей
- в) объёма перевозок
- с) характера перевозок
- д) ведомственной принадлежности
- е) правильно все перечисленные

2. Какая из перечисленных задач не является обязательной для автотранспортного предприятия?

- а) организация и выполнения перевозок
- в) хранение, техническое обслуживание и ремонт
- с) содержание и ремонт
- д) совершенствование конструкций эксплуатируемых автомобилей
- е) подбор, расстановка и повышение квалификации

3. Какие функции не входят в круг обязанностей, выполняемых службой эксплуатации

- а) приём заказов на перевозки
- в) составление планов перевозок
- с) заключение договоров с клиентами
- д) учет, выполненный автотранспортной работы
- е) поддержание подвижного состава в технически исправном состоянии и проведении противопожарных мероприятий

4. Для выполнения задач, стоящих перед АТП, предусмотрены...

- а) служба эксплуатации
- в) служба управления
- с) служба эксплуатации служба управлений
- д) техническая служба е) все перечисленные службы

5. Если в населенном пункте организована централизованная служба оказания технической по мощи, то ее услугами вправе пользоваться

- а) только нуждающиеся в технической помощи
- в) все предприятия независимо от их ведомственной принадлежности

- с) служба технического обслуживания
- д) диспетчерская служба
- е) только нуждающиеся в технической помощи транспортные общего пользования

6. В случае вынужденной остановки из-за отказа и невозможности устранить неисправность на месте водитель для получения технической помощи должен сообщить о случившемся

- а) на ближайшее АТП
- в) диспетчеру
- с) грузополучателю
- д) на свое АТП
- е) грузоотправителю

7. Куда направляются автомобили при возвращении с линии после смены и прохождения осмотра на контрольно-пропускном пункте.....

- а) на пост уборки и мойки
- в) в зону хранения
- с) в зону ТО-1
- д) в зону ремонта е) в любое из указанных мест

8. Куда направляются документы, сдаваемые водителем после возвращения с линии?

- а) в бухгалтерию
- в) в производственный отдел
- с) в отдел эксплуатации

9. Какие цели ставить перед диспетчерским руководством работой автомобильного транспорта?

- а) достижение наиболее эффективного использования подвижного состава
- в) наибольшего использования грузоподъемности подвижного состава
- с) соблюдения суточного графика
- д) руководство устранение перебоев в работе
- е) все перечисленные цели

10. Какие из перечисленных функций не выполняет ДПП при наличии централизованной диспетчерской службы (АТП)?

- а) подготовка к работе на линии
- в) выпуск на линию по распоряжкам
- с) подготовка к техническому обслуживанию
- д) руководство работой автомобилей на линии
- е) запрещается во всех случаях

11. Выезд автомобиля с территории АТП и без путевого листа...

- а) возможен в случае поездки за рулем
- в) разрешается по письменному указанию начальника АТП
- с) разрешается при выезде на заправку автомобиля
- д) допускается при исключительных случаях для, срочной поездки
- е) запрещается во всех случаях

12. В зону хранения разрешается ставить .... автомобиль

- а) неисправный автомобиль
- в) как исправный, так и неисправный автомобиль
- с) чистый и исправный
- д) чистый или подлежащий мойке
- е) находящийся в любом техническом состоянии

13. Каждый путевой лист

- а) необязательно должен иметь номер
- в) выдается на несколько месяцев
- с) выдается без указания количества дней для пользования
- д) выдается без регистрации в журнале выдачи путевых листов
- е) должен иметь серию и номер, может выдаваться на несколько рабочих дней или недель, может быть сдан вместе с другими листами в конце месяца.

14. В каких случаях должен выдаваться путевой лист перед выездом на линию, если он управляет транспортным средством, принадлежащим АТП

- а) только при движении с каким – либо грузом
- в) только при перевозке сельскохозяйственных грузов
- с) только при движении без груза и пассажиров
- д) только при перевозке пассажиров

15. Получая путевой лист с записанным в нем заданием, водитель должен ознакомиться

- а) с характером работы, которую предстоит выполнить
- в) с состоянием дороги и подъездных путей
- с) погодными условиями
- д) с описаниями возможных предприятий для движения которые могут встретиться в пути
- е) со всеми особенностями влияющими на выполнение задания

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ пп	Наименование подразделения, должность	Ф.И.О. должностного лица	Подпись
1			
2			
3			
4			
5			

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной  
деятельности и молодежной политике

/ Воробьева С.Л./

«28» августа 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«КОММУНИКАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ ПО  
ВОПРОСАМ СЕРВИСА АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ»**

**По специальности среднего профессионального образования:**

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

**Квалификация выпускника – Специалист**

**Форма обучения – очная**

Ижевск 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
4 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

9. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств» — сформировать комплекс знаний, умений и навыков, связанных с коммуникациями с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции, связанные с организацией процессов в этой сфере.

Задачи дисциплины:

- Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.

- Предварительная запись 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.

- Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения или нарушения правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

- Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.

- Контроль за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и их компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.

- Разработка предложений или рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.

- 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.

- Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.

- Организация взаимодействия потребителя со смежными структурами организации.

- Обеспечение конфиденциальности полученной информации.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В процессе освоения дисциплины студент осваивает и развивает следующие компетенции:

ОК 01 - Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных

ситуациях

ОК 04 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 09 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 3.1 - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

ПК 3.2 - Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт

ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей

**В результате изучения дисциплины студент должен:**

**Знать:**

технику продаж товара (услуги);

основы сервисной деятельности;

основы организации процесса обслуживания потребителей;

основы межличностных отношений;

этику делового общения;

правила и инструменты эффективной коммуникации;

методику выявления потребностей человека (потребителя);

стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;

маркировку и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей;

перечень сопутствующих товаров и услуг;

методы планирования;

основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

основы делопроизводства;

современные информационные технологии;

инструкцию по охране труда;

гарантийную политику завода-изготовителя.

**Уметь**

планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги; использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями;

формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, 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 в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ;

проводить приём — выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определённым 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;

пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств;

осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

## 2.1 Перечень общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций

Но- мер/индекс компетен- ции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
		Знать	Уметь
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; 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.	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;

	<p>в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.</p>	<p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.</p>
ОК 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Психологические основы деятельности коллектива и психологические особенности личности. Основы проектной деятельности. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приёмы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации. Содержание актуальной нормативно-правовой документации.</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Распределять участки работы для достижения общей цели и получения общего результата. Определять порядок и правила взаимодействия для совместного решения задач. Вступать в ситуации коммуникации и взаимодействия по вопросу выполнения заданий. Публично представлять и обсуждать результаты работы. Участвовать в дискуссии на личностно и профессионально значимые темы</p>
ОК 09	<p>Пользоваться профессиональной</p>	<p>Правила построения про-</p>	<p>Понимать общий смысл</p>

	<p>документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>стных и сложных предложений на профессиональные темы.          Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).          Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.          Особенности произношения.          Правила чтения текстов профессиональной направленности.          Виды профессиональной документации.          Анализ и интерпретация текстов профессиональной направленности.</p>	<p>чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), тексты на базовые профессиональные темы.          Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.          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.          Использовать иноязычные словари и справочники для устного и письменного представления информации с учётом контекста общения.          Переводить (со словарём) иностранные тексты профессиональной направленности.          Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.</p>
ПК 3.1	<p>Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p>	<p>-Техника продаж товара (услуги).          -Основы сервисной деятельности.          -Основы организации процесса обслуживания потребителей.          -Основы межличностных отношений.          -Этику делового общения.          -Правила и инструменты эффективной коммуникации.          -Методика выявления потребностей человека (потребителя).          -Стандарты и процессы организации в области</p>	<p>-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,</p>

		<p>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 применимость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</p> <p>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</p> <p>-Методы планирования.</p> <p>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Основы делопроизводства.</p> <p>-Современные информационные технологии.</p> <p>-Инструкция по охране труда.</p> <p>-Гарантийная политика завода-изготовителя</p>	<p>продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств.</p> <p>- Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ наряда.</p> <p>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p> <p>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p>
--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Пользоваться технической документацией завода изготовителя транспортных средств.</li> <li>-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</li> </ul>
ПК 3.2	<p>Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</li> <li>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</li> <li>-Классификация потребностей человека.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</li> <li>-Сегментация рынка и типология потребителей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</li> <li>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</li> <li>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных</li> </ul>

		<p>(клиентов).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Базовые принципы ведения клиентской базы.</li> <li>-Основы этикета и деловой коммуникации.</li> <li>-Базовое устройство автомобиля.</li> <li>-Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации.</li> <li>-Типы, классификация, маркировка и применимость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Базовые принципы управления временем</li> </ul>	<p>средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
ПК 3.3	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Гарантийная политика организаций изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.</li> <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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</li> <li>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</li> <li>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией</li> </ul>

		<p>-Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации изготовителя автотранспортного средства.</p> <p>-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p>по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирать и применять контрольно измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>
--	--	---	---

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина МДК.03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств» включена в профессиональный цикл.

В ходе изучения дисциплины большое внимание уделяется аспектам, связанным с методологическими особенностями дисциплины, которые носят собирательный, междисциплинарный и прикладной характер.

Эти особенности заключаются в следующем:

во-первых, основой дисциплины является дисциплины и практики профессионального модуля ПМ.01 «Диагностика, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их компонентов» (понятийный аппарат, методология);

во-вторых, дисциплина использует категории, понятия и методы других учебных дисциплин (математика, физика, материаловедение, инженерная графика и др.);

в-третьих, изложение дисциплины базируется на нормативных документах и обширной информационной базе.

Организация изучения дисциплины предусматривает чтение лекций, проведение практических занятий, самостоятельную работу студентов по темам дисциплины.

Дисциплина «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств» как учебная дисциплина в системе подготовки студентов СПО связана с дисциплинами учебного плана.

### 3.1 Содержательно-логические связи дисциплины (модуля)

Код дисциплины (модуля)	Содержательно-логические связи	
	коды и название учебных дисциплин (модулей), практик	
	на которые опирается содержание данной учебной дисциплины (модуля)	для которых содержание данной учебной дисциплины (модуля) выступает опорой
МКД.03.02	ПМ.01 «Диагностика, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их компонентов»	МКД.03.01 «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Дисциплина изучается в 8 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часа. Из них 42 часа – лекционные занятия, 36 часов – практические занятия. Самостоятельная работа – 30 часов. Промежуточная аттестация – экзамен (8 семестр).

Вид учебной работы	Кол-во часов
1.Аудиторная работа, всего:	78
Лекции	42
Практические занятия	36
2.Самостоятельная работа студентов (СРС):	30
-рефераты; -самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала, учебников и учебно-методических пособий, подготовка к практическим занятиям и пр.)	30
Выполнение курсового проекта	-
Промежуточная аттестация:	Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины	108

#### 4.1 Структура дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)						Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам).
		всего	лекция	практические занятия	лаб. занятия	семинары	СРС	
1	Раздел 1. Культура делового общения	36	14	12			10	Входной тест Экспресс-опрос на лекции
2	Раздел 2. Основы коммуникации с потребителями	36	14	12			10	Экспресс-опрос на лекции
3	Раздел 3. Основы коммуникации с поставщиками	36	14	12			10	Экспресс-опрос на лекции
<b>11</b>	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>42</b>	<b>36</b>			<b>30</b>	<b>Экзамен</b>

#### 4.2 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№	Название раздела	Содержание раздела в дидактических единицах
1	Раздел 1. Культура делового общения	<p>1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)</p> <p>2.Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта</p> <p>3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.</p> <p>4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p> <p>5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений</p>
2	Раздел 2. Основы коммуникации с потребителями	<p>1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС</p> <p>2.Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)</p> <p>3.Прием ТС в ремонт и составление предварительной сметы ремонта</p> <p>4.Коммуникация с потребителем вовремя ремонта ТС</p> <p>5.Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта</p> <p>6.Закон «О защите прав потребителей в РФ» в сфере реализации товаров и услуг</p> <p>7.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС</p> <p>8.Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.</p>
3	Раздел 3. Основы коммуникации с поставщиками	<p>1.Каналы распределения товаров</p> <p>2.Идентификационный номер ТС(VIN)</p> <p>3.Система формирования и пополнения резерва запасных</p>

	<p>частей в автосервисе.</p> <p>4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей</p> <p>5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ</p> <p>6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг</p> <p>7. Договорные отношения с поставщиками</p>
--	---

### 4.3 Содержание практических занятий

№ п/п	№ раздела дисциплины, темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Раздел 1. Культура делового общения	<p>Практическое занятие №1 «Отработка приемов вербального и невербального общения с потребителями АТС»</p> <p>Практические занятия №2 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»</p> <p>Практическое занятие №3 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»</p> <p>Практическое занятие №4 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»</p> <p>Практическое занятие №5 «Создание этического кодекса фирмы»</p>	12
2	Раздел 2. Основы коммуникации с потребителями	<p>Практическое занятие № 6 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»</p> <p>Практическое занятие № 7 «Создание карточки потребителя»</p> <p>Практическое занятие № 8 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»</p> <p>Практическое занятие № 9 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма передачи ТС»</p> <p>Практическое занятие № 10 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»</p> <p>Практическое занятие № 11 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»</p> <p>Практическое занятие № 11 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»</p> <p>Практическое занятие № 12 «Составления бланка анкеты потребителя»</p> <p>Практическое занятие № 13 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»</p> <p>Практическое занятие № 14 «Основные бизнес-процессы и стандарты автосервисного предприятия»</p> <p>Практическое занятие № 15 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг»</p>	12
3	Раздел 3. Основы коммуникации с поставщиками	<p>Практическое занятие № 16 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»</p> <p>Практическое занятие № 17 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»</p> <p>Практическое занятие № 18 «Создание прайса на услуги автосервиса»</p> <p>Практическое занятие № 19 «Формирование коммерческого предложения»</p>	12

	<p>Практическое занятие № 20 «Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств»</p> <p>Практическое занятие № 21 «Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»</p> <p>Практическое занятие № 22 «Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги»</p> <p>Практическое занятие № 23 «Формирование и сопровождение предварительной записи клиентов на сервисное обслуживание»</p> <p>Практическое занятие № 24 «Диалоговая приемка»</p> <p>Практическое занятие № 25 «Формирование коммерческого предложения»</p>	
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>

#### 4.4 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1	<b>Раздел 1. Культура делового общения</b>			
2	<p>1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)</p> <p>2.Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта</p> <p>3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.</p> <p>4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p> <p>5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.</p>	10	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Проверка конспектов по теме. Доклады
3	<b>Раздел 2. Основы коммуникации с потребителями</b>			
4	<p>1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС</p> <p>2.Первичная коммуникация с</p>	10	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Экспресс-опрос на лекции

	<p>потребителем (предварительная запись ТС)</p> <p>3. Прием ТС в ремонт и составление предварительной сметы ремонта</p> <p>4. Коммуникация с потребителем вовремя ремонта ТС</p> <p>5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта</p> <p>6. Закон «О защите прав потребителей в РФ» в сфере реализации товаров и услуг</p> <p>7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС</p> <p>8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.</p>			
5	<b>Раздел 3. Основы коммуникации с поставщиками</b>			
6	<p>1. Каналы распределения товаров</p> <p>2. Идентификационный номер ТС (VIN)</p> <p>3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.</p> <p>4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей</p> <p>5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ</p> <p>6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг</p> <p>7. Договорные отношения с поставщиками</p>	10	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Экспресс-опрос на лекции
<b>ИТОГО</b>		<b>30</b>		

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Лекционные занятия (Л)** проводятся с использованием оборудования мультимедийной аудитории 3-201 с обязательным дополнительным обсуждением и визуализацией трудных для понимания мест курса. С целью лучшего понимания студентами излагаемого материала в ходе каждой лекции используются элементы дискуссии как с «мозговым штурмом» и без него.

**Практические занятия (ПР)** проводятся в форме групповой работы студентов в аудиториях 3-321, 3-206 и 3-205, оснащенных локальной сетью ПЭВМ, и включают как разбор типовых задач на доске и экране видеопроектора, так и индивидуальное решение задач из сетевого каталога под контролем преподавателя. Одновременно в режиме реального времени в

ходе самоподготовки студенты могут получить консультацию по тем или иным вопросам с помощью системы сообщений портала академии.

### 1.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
Л	Лекция с использованием кооперативного обучения	16
ПР	Практические работы с условиями, максимально приближенными к реальным. Дистанционное консультирование, строго индивидуальная работа.	10
Итого:		26

Интерактивные методы могут применяться при организации преподавателем следующей работы со студентами:

- организация тематических занятий (семинаров),
- организация временных творческих коллективов при работе над учебным проектом,
- формирование портфолио студента,
- организация дискуссий и обсуждений спорных вопросов, возникших в коллективе,
- для создания образовательных ресурсов.

Для решения учебных задач могут быть использованы следующие интерактивные формы:

1. Интерактивная экскурсия.
2. Использование кейс-технологий.
3. Проведение видеоконференций.
4. Круглый стол.
5. Мозговой штурм.
6. Дебаты.
7. Фокус-группа.
8. Деловые и ролевые игры.
9. Case-study (анализ конкретных, практических ситуаций).
10. Учебные групповые дискуссии.
11. Тренинги.

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1 Основная литература

1. Бачурин А.А., Спириин 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. –432с.
3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник /Г.И. Гладов, А.М. Петренко. Москва: Академия,2020. –352с.
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>

## 6.2. 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.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)**

1. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. Договор № 9-БД/19 от 07.02.2019. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

2. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2016. Бессрочная лицензия. Договор №79-ГК/16 от 11.05.2016. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №0313100010014000038-0010456-01 от 11.08.2014. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №26 от 19.12.2013. Microsoft Office Professional Plus 2010. Бессрочная лицензия. Договор №106-ГК от 21.11.2011. Р7-Офис. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

3. Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант плюс». Соглашение № ИКП2016/ЛСВ 003 от 11.01.2016 для использования в учебных целях бессрочное. Обновляется регулярно. Лицензия на все компьютеры, используемые в учебном

процессе.

4. <https://www.studentlibrary.ru> - ЭБС "Консультант студента"
5. <http://elib.udsau.ru/> - библиотека электронных учебных пособий Удмуртского ГАУ
6. <http://dic.academic.ru> - Академик (словари и энциклопедии)
7. [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=9296](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=9296) - «Энергия: экономика, техника, экология».
8. [www.blanki.ru](http://www.blanki.ru) - Бланки документов и унифицированных форм
9. [portal.udsau.ru](http://portal.udsau.ru) - Портал Удмуртского ГАУ с библиотекой учебных пособий, информацией об успеваемости, ВКР, расписаниями учебных занятий и преподавателей

## **8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (кабинеты по техническому обслуживанию и ремонта агрегатов тракторов и автомобилей, кабинеты по устройству тракторов и автомобилей, лаборатория эксплуатационных материалов). Аудитории, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной компьютер, проектор, доска, экран, демонстрационный и справочный материал.

## **9. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Контроль знаний студентов по дисциплине проводится в устной и письменной форме, предусматривается текущий, промежуточный контроль (экзамен).

Формы контроля:

- тестовая форма контроля;
  - устная форма контроля – опрос и общение с аудиторией на лекциях и практических
  - решение определенных задач по теме лекционного материала в конце лекции в целях закрепления усвояемости лекционного материала;
  - проверочная письменная работа по теории в конце каждой темы (текущий контроль).
- Промежуточная аттестация – экзамен.

Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Виды контроля и аттестации (ВК, ТАт, ПрАт) <sup>1</sup>	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Оценочные средства	
			Форма	Количество вопросов в задании
1.	ВК	Предмет, метод, цели и задачи курса.	Устно	10
2.	ТАт, ПрАт	Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	Устно	10
3.	ПрАт	Экзамен	Устно	11

\*Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации приведен в приложении к рабочей программе.

## Примеры оценочных средств:

### Типовые тесты для текущего контроля

1. Конфликтная ситуация - это:

- а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта; г) определение стадий конфликта; д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

2. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

- а) начало;
- б) развитие;
- в) кульминация;
- г) окончание;
- д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

3. Контроль - это:

- А) вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;
- Б) наблюдение за работой персонала организации;
- В) наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;
- Г) постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.

4. К средствам мотивации труда не относятся:

- А) вознаграждения;
- Б) проведение производственных совещаний;
- В) повышение квалификации персонала;
- Г) обеспечение условий для самовыражения;
- Д) объявление благодарности.

5. При анализе расстановки рабочих определяется:

- А) изменение объемов производства;
- Б) величина загрузки рабочих;
- В) коэффициент механизации выполняемых работ;
- Г) рациональность расстановки рабочих по производственной цепочке.

6. Время выполнения производственного задания подразделяется на:

- А) подготовительно-заключительное, основное время и время обслуживания рабочего места;
- Б) время технического обслуживания, основное и вспомогательное время;
- В) подготовительно-заключительное и оперативное время;
- Г) подготовительно-заключительное, оперативное и время обслуживания рабочего места.

7. На какие автомобили распространяется «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств»?

- а) легковые и грузовые, находящиеся в собственности граждан;
- б) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан;

в) легковые, грузовые, автобусы, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности;

г) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности.

8. Согласно законодательству РФ, предприятие-изготовитель несет ответственность за:

а) разработку стандартов технической документации на выпускаемые автотранспортные средства;

б) обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом в течение всего срока их службы;

в) разработку системы технического обслуживания автотранспортных средств, выпускаемых предприятием-изготовителем;

г) невыполнение правил эксплуатации собственниками автотранспортных средств

9. Техническое обслуживание автотранспортных средств – это?

а) это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;

б) комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;

в) комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).

г) один из элементов процесса технического обслуживания и ремонта; осуществляется с использованием специального оборудования, без разборки объекта обслуживания.

10. Допускается ли проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, снятых с производства более 10 лет, при отсутствии нормативно-технической и технологической документации?

а) не допускается;

б) допускается, только с письменного разрешения завода изготовителя;

в) допускается на договорной основе с оплатой заказа;

г) допускается в рамках гарантийного обслуживания.

11. Какие запасные части могут применяться авторемонтным предприятием для ремонта автотранспортного средства?

а) только запчасти авторемонтного предприятия;

б) только запчасти завода-изготовителя;

в) запчасти, отвечающие требованиям нормативно-технической документации.

12. Разрешается ли изъятие технических паспортов автотранспортных средств у заказчиков, при оформлении заказа?

а) запрещается;

б) разрешается с письменного согласия заказчика;

в) разрешается, при наличии расписки от должностного лица предприятия-подрядчика;

г) разрешается.

13. Какой документ не входит в перечень нормативно-технической документации?

а) Отраслевой стандарт «Подготовка предпродажная легковых автомобилей»;

б) Государственный стандарт «Охрана природы. Атмосфера. Требования безопасности. Нормы и методы измерений, содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей»;

в) «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини трактора)».

14. Требованиям каких документов должны соответствовать технологические документы на ремонт?

- а) ЕСТД;
- б) ЕСКД;
- в) технического паспорта на автотранспортное средство;
- г) операционным картам

15. Допускается ли применять дополнительные форматы, образуемые увеличением сторон основных форматов?

- а) разрешается без ограничений на размеры;
- б) запрещается;
- в) разрешается, на значение, кратное ширине и высоте формата
- г) разрешается, но только в два раза.

16. Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта – это?

- а) руководство по ремонту;
- б) общее руководство по ремонту;
- в) технические условия на ремонт;
- г) общие технические условия на ремонт.

17. Ведомость ЗИП – это?

а) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта;

б) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

в) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

18. Что указывается в Заказ-наряде?

а) указываются виды заказываемых работ, данные автотранспортного средства, личность заказчика и его контактные данные

б) указывается комплектность автотранспортного средства, принятые от заказчика запчасти и материалы

в) отметки: «Заказ принял», «Объем, и качество выполненных работ проверил», «Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею».

г) указываются соответствующие прейскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности необходимые для выполнения этих работ

19. Единая Система Конструкторской Документации (ЕСКД) – это?

а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и

обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.

б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.

в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

20. Типовой технологический процесс (ТТП) — это?

а) технологический процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками;

б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признакам;

в) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства.

21. Групповой технологический процесс (ГТП) — это?

а) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства;

б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признаками;

в) процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками.

22. Технологическая карта — это?

а) перечень переходов, установок и применяемых инструментов;

б) документ, в котором описан: процесс обработки деталей, материалов, конструкторская документация, технологическая оснастка;

в) описание маршрутов движения по цеху изготавливаемой детали.

23. Руководство по ремонту – это?

а) Документ, содержащий общие технические требования к ремонту определенной группы однотипных изделий, требования к дефектации, значения показателей и нормы, которым должны удовлетворять изделия после ремонта;

б) Документ, содержащий указания по организации ремонта определенной группы однотипных изделий, правила и порядок подготовки и проведения ремонта, значения показателей и нормы, которым должны удовлетворять изделия после ремонта, правила и порядок испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделий после ремонта;

в) Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта.

24. Нормы расхода запасных частей на ремонт – это?

а) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

б) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

в) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта

25. Какой документ не относится к первичной документации?

- а) заявка;
- б) заказ-наряд;
- в) договор на оказание услуг;
- г) журнал учёта заказов.

26. Единая Система Технологической Документации (ЕСТД) – это?

а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.

б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.

в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

27. Документ, содержащий технические требования, требования к дефектации изделия, значения показателей и нормы, которым должно удовлетворять данное изделие после ремонта, требования к приемке, контрольным испытаниям, комплектации, упаковыванию, транспортированию и хранению изделия после ремонта, гарантийные обязательства – это?

- а) общие технические условия на ремонт;
- б) технические условия на ремонт;
- в) руководство по ремонту.

28. Индивидуальный метод ремонта предусматривает:

- а) установку агрегатов, взятых из оборотного фонда СТОА.
- б) установку тех же агрегатов после ремонта.
- в) прокат агрегатов, взятых у владельца автомобиля.

29. Контроль качества работ осуществляется:

- а) до приезда на СТОА.
- б) непосредственно на месте обслуживания.
- в) после 1000 км пробега с момента проведения ТО.

30. Виды хранения машин в нерабочий период подразделяются на следующие:

- а) кратковременный, открытый, смешанный;
- б) хранение на машинных дворах или в ангарах;
- в) межсменный, кратковременный, длительный.

31. Как называется комплекс работ по поддержанию работоспособности и исправности машин при их использовании, хранении и транспортировке?

- а) социальное обслуживание;
- б) техническое обслуживание;
- в) физическое обслуживание;
- г) механическое обслуживание.

32. Где производятся основные работы по ТО и ТР?

- а) на рабочих постах производственной зоны.
- б) на участке уборочно-моечных работ.
- в) на участке диагностирования.

33. Что означают условный индекс видов работ «КР»?

- а) контрольные работы.
- б) кузовные работы.
- в) крепежные работы.

34. Какие виды обслуживания Вы знаете?

- а) контрольное, диагностическое, сезонное, капитальный ремонт, текущий ремонт, техническое обслуживание №1;
- б) эксплуатационное, сезонное, ежедневное, текущий ремонт, техническое обслуживание №2, капитальный ремонт;
- в) ежедневное обслуживание, техническое обслуживание №1, техническое обслуживание №2, сезонное обслуживание, текущий ремонт, капитальный ремонт.

35. Техническое обслуживание №1 ...

- а) производится по потребности, выявляемой водителем в процессе эксплуатации, при ежедневных контрольных осмотрах механиками (при возвращении автомобилей с линии);
- б) проводится два раза в год, весной и осенью, и предназначено для подготовки автомобиля к эксплуатации с учетом предстоящих изменений климатических условий;
- в) предназначено для поддержания автомобилей в технически исправном состоянии, выявления и предупреждения отказов и неисправностей, а также снижения интенсивности изнашивания деталей, узлов и механизмов путем проведения установленного комплекса работ.

### **Вопросы для промежуточной аттестации (экзамена)**

Теоретические вопросы:

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, активного слушания и налаживания контакта
4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками
5. Потребности потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), которые реализует организация
6. Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
7. Оформление документов, которые сопровождают процесс оказания услуги
8. Обеспечение выполнения договорных обязательств
9. Итоговый контроль состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ
10. Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя
11. Контроль степени удовлетворённости потребителей качеством обслуживания
12. Разработка предложений или рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей

13. Коммуникации с покупателями, учет специфику предложения и ниши, в которой работает компания, характер потенциальных покупателей
14. Качественное взаимодействие с покупателями
15. Сокращение длительности ожидания ответа при коммуникации с покупателями
16. Алгоритм коммуникации с клиентами

Практические задания:

1. Какие критерии оценки поставщиков следует принимать во внимание, решая задачу выбора, и какие из них являются основными?
2. По каким критериям сравниваются территориально удалённый и близко расположенный поставщики?
3. Что показывает кривая выбора поставщика?
4. Какие категории дополнительных затрат должна рассмотреть фирма в случае закупок материалов у территориально удалённого поставщика?
5. Как формируются экспедиционные затраты?
6. Поясните значение затрат на формирование страховых запасов и запасов в пути.
7. Опишите алгоритм построения кривой выбора поставщика на основе анализа полной стоимости.
8. Опишите алгоритм принятия решения целесообразности закупок у территориально удалённого поставщика.
9. Если на графике точка разницы в ценах товара у поставщиков совпадает с кривой выбора поставщика, у какого поставщика будет целесообразно произвести закупку?
10. Если цены поставщиков на продукцию изменятся, надо ли строить новую кривую выбора?
11. Какие факторы должны учитываться при выборе поставщика?
12. Каковы цели логистики в области закупок?
13. Каковы основные элементы контракта, составляемые при закупках?

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной  
аттестации студентов  
по дисциплине «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам  
сервиса автотранспортных средств»

**По специальности среднего профессионального образования:**  
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

## **ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Цель промежуточной аттестации – оценить компетенции, сформированные у студентов в процессе обучения, и обеспечить контроль качества освоения программы после завершения изучения дисциплины.

Задачи промежуточной аттестации:

- осуществить проверку и оценку знаний, полученных за курс, уровнем творческого мышления;
- выяснить уровень приобретенных практических навыков и навыков самостоятельной работы, умения применять теоретические знания при решении практических задач, оценки знаний, умений и навыков (владений);
- определить уровень, сформированных компетенций.

Для допуска к промежуточной аттестации студенту необходимо представить заключение по выполненным практическим работам, отчитаться по семинарским занятиям и тестовым заданиям промежуточной аттестации.

Для контроля результатов освоения студентом учебного материала по программе дисциплины, по итогам образовательной деятельности в освоении образовательного модуля предусматривается экзамен.

### **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

#### **2.1 Методика оценивания уровня сформированности компетенций в целом по дисциплине**

Уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине оценивается на основе результатов текущего контроля знаний в процессе освоения дисциплины — как средний балл результатов текущих оценочных мероприятий в течение семестра;

на основе результатов промежуточной аттестации - как средняя оценка по ответам на вопросы тестовых заданий и тематике практических занятий. Оценка выставляется по 4-х балльной шкале - неудовлетворительно (2), удовлетворительно (3), хорошо (4), отлично (5).

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **Типовые тесты для текущего контроля**

1. Конфликтная ситуация - это:

- а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта; г) определение стадий конфликта; д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

2. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

- а) начало;
- б) развитие;
- в) кульминация;

- г) окончание;
- д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

3. Контроль - это:

- А) вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;
- Б) наблюдение за работой персонала организации;
- В) наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;
- Г) постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.

4. К средствам мотивации труда не относятся:

- А) вознаграждения;
- Б) проведение производственных совещаний;
- В) повышение квалификации персонала;
- Г) обеспечение условий для самовыражения;
- Д) объявление благодарности.

5. При анализе расстановки рабочих определяется:

- А) изменение объемов производства;
- Б) величина загрузки рабочих;
- В) коэффициент механизации выполняемых работ;
- Г) рациональность расстановки рабочих по производственной цепочке.

6. Время выполнения производственного задания подразделяется на:

- А) подготовительно-заключительное, основное время и время обслуживания рабочего места;
- Б) время технического обслуживания, основное и вспомогательное время;
- В) подготовительно-заключительное и оперативное время;
- Г) подготовительно-заключительное, оперативное и время обслуживания рабочего места.

7. На какие автомобили распространяется «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств»?

- а) легковые и грузовые, находящиеся в собственности граждан;
- б) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан;
- в) легковые, грузовые, автобусы, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности;
- г) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности.

8. Согласно законодательству РФ, предприятие-изготовитель несет ответственность за:

- а) разработку стандартов технической документации на выпускаемые автотранспортные средства;
- б) обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом в течение всего срока их службы;
- в) разработку системы технического обслуживания автотранспортных средств, выпускаемых предприятием-изготовителем;
- г) невыполнение правил эксплуатации собственниками автотранспортных средств

9. Техническое обслуживание автотранспортных средств – это?

а) это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;

б) комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;

в) комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).

г) один из элементов процесса технического обслуживания и ремонта; осуществляется с использованием специального оборудования, без разборки объекта обслуживания.

10. Допускается ли проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, снятых с производства более 10 лет, при отсутствии нормативно-технической и технологической документации?

а) не допускается;

б) допускается, только с письменного разрешения завода изготовителя;

в) допускается на договорной основе с оплатой заказа;

г) допускается в рамках гарантийного обслуживания.

11. Какие запасные части могут применяться авторемонтным предприятием для ремонта автотранспортного средства?

а) только запчасти авторемонтного предприятия;

б) только запчасти завода-изготовителя;

в) запчасти, отвечающие требованиям нормативно-технической документации.

12. Разрешается ли изъятие технических паспортов автотранспортных средств у заказчиков, при оформлении заказа?

а) запрещается;

б) разрешается с письменного согласия заказчика;

в) разрешается, при наличии расписки от должностного лица предприятия-подрядчика;

г) разрешается.

13. Какой документ не входит в перечень нормативно-технической документации?

а) Отраслевой стандарт «Подготовка предпродажная легковых автомобилей»;

б) Государственный стандарт «Охрана природы. Атмосфера. Требования безопасности. Нормы и методы измерений, содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей»;

в) «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини трактора)».

14. Требованиям каких документов должны соответствовать технологические документы на ремонт?

а) ЕСТД;

б) ЕСКД;

в) технического паспорта на автотранспортное средство;

г) операционным картам

15. Допускается ли применять дополнительные форматы, образуемые увеличением сторон основных форматов?

а) разрешается без ограничений на размеры;

б) запрещается;

в) разрешается, на значение, кратное ширине и высоте формата

г) разрешается, но только в два раза.

16. Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта – это?

- а) руководство по ремонту;
- б) общее руководство по ремонту;
- в) технические условия на ремонт;
- г) общие технические условия на ремонт.

17. Ведомость ЗИП – это?

а) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта;

б) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

в) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него

18. Что указывается в Заказ-наряде?

а) указываются виды заказываемых работ, данные автотранспортного средства, личность заказчика и его контактные данные

б) указывается комплектность автотранспортного средства, принятые от заказчика запчасти и материалы

в) отметки: «Заказ принял», «Объем, и качество выполненных работ проверил», «Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею».

г) указываются соответствующие прейскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности необходимые для выполнения этих работ

19. Единая Система Конструкторской Документации (ЕСКД) – это?

а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.

б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.

в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

20. Типовой технологический процесс (ТТП) — это?

а) технологический процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками;

- б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признакам;
- в) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства.

21. Групповой технологический процесс (ГТП) — это?

- а) технологический процесс изготовления или ремонта изделия одного наименования, типоразмера и исполнения, независимо от типа производства;
- б) технологический процесс изготовления группы изделий с разными конструктивными, но общими технологическими признаками;
- в) процесс изготовления группы изделий с общими конструктивными и технологическими признаками.

22. Технологическая карта — это?

- а) перечень переходов, установок и применяемых инструментов;
- б) документ, в котором описан: процесс обработки деталей, материалов, конструкторская документация, технологическая оснастка;
- в) описание маршрутов движения по цеху изготавливаемой детали.

23. Руководство по ремонту – это?

- а) Документ, содержащий общие технические требования к ремонту определенной группы однотипных изделий, требования к дефектации, значения показателей и нормы, которым должны удовлетворять изделия после ремонта;
- б) Документ, содержащий указания по организации ремонта определенной группы однотипных изделий, правила и порядок подготовки и проведения ремонта, значения показателей и нормы, которым должны удовлетворять изделия после ремонта, правила и порядок испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделий после ремонта;
- в) Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний, консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значения показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта.

24. Нормы расхода запасных частей на ремонт – это?

- а) документ, содержащий номенклатуру запасных частей изделия и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него
- б) документ, содержащий номенклатуру материалов и их количество, необходимое для подготовки ремонтного производства нормируемого количества изделий, ремонта изделия и его контроля при выполнении ремонта и после него
- в) документ, содержащий номенклатуру, назначение, количество и места укладки запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов, необходимых для обеспечения ремонта

25. Какой документ не относится к первичной документации?

- а) заявка;
- б) заказ-наряд;
- в) договор на оказание услуг;
- г) журнал учёта заказов.

26. Единая Система Технологической Документации (ЕСТД) – это?

- а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и

обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.

б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.

в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

27. Документ, содержащий технические требования, требования к дефектации изделия, значения показателей и нормы, которым должно удовлетворять данное изделие после ремонта, требования к приемке, контрольным испытаниям, комплектации, упаковыванию, транспортированию и хранению изделия после ремонта, гарантийные обязательства – это?

- а) общие технические условия на ремонт;
- б) технические условия на ремонт;
- в) руководство по ремонту.

28. Индивидуальный метод ремонта предусматривает:

- а) установку агрегатов, взятых из оборотного фонда СТОА.
- б) установку тех же агрегатов после ремонта.
- в) прокат агрегатов, взятых у владельца автомобиля.

29. Контроль качества работ осуществляется:

- а) до приезда на СТОА.
- б) непосредственно на месте обслуживания.
- в) после 1000 км пробега с момента проведения ТО.

30. Виды хранения машин в нерабочий период подразделяются на следующие:

- а) кратковременный, открытый, смешанный;
- б) хранение на машинных дворах или в ангарах;
- в) межсезонный, кратковременный, длительный.

31. Как называется комплекс работ по поддержанию работоспособности и исправности машин при их использовании, хранении и транспортировке?

- а) социальное обслуживание;
- б) техническое обслуживание;
- в) физическое обслуживание;
- г) механическое обслуживание.

32. Где производятся основные работы по ТО и ТР?

- а) на рабочих постах производственной зоны.
- б) на участке уборочно-моечных работ.
- в) на участке диагностирования.

33. Что означают условный индекс видов работ «КР»?

- а) контрольные работы.
- б) кузовные работы.
- в) крепежные работы.

34. Какие виды обслуживания Вы знаете?

а) контрольное, диагностическое, сезонное, капитальный ремонт, текущий ремонт, техническое обслуживание №1;

б) эксплуатационное, сезонное, ежедневное, текущий ремонт, техническое обслуживание №2, капитальный ремонт;

в) ежедневное обслуживание, техническое обслуживание №1, техническое обслуживание №2, сезонное обслуживание, текущий ремонт, капитальный ремонт.

### 35. Техническое обслуживание №1 ...

а) производится по потребности, выявляемой водителем в процессе эксплуатации, при ежедневных контрольных осмотрах механиками (при возвращении автомобилей с линии);

б) проводится два раза в год, весной и осенью, и предназначено для подготовки автомобиля к эксплуатации с учетом предстоящих изменений климатических условий;

в) предназначено для поддержания автомобилей в технически исправном состоянии, выявления и предупреждения отказов и неисправностей, а также снижения интенсивности изнашивания деталей, узлов и механизмов путем проведения установленного комплекса работ.

### Вопросы для промежуточной аттестации (экзамена)

Теоретические вопросы:

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, активного слушания и налаживания контакта
  4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками
  5. Потребности потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), которые реализует организация
  6. Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
  7. Оформление документов, которые сопровождают процесс оказания услуги
  8. Обеспечение выполнения договорных обязательств
  9. Итоговый контроль состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ
  10. Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя
  11. Контроль степени удовлетворённости потребителей качеством обслуживания
  12. Разработка предложений или рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей
  13. Коммуникации с покупателями, учет специфику предложения и ниши, в которой работает компания, характер потенциальных покупателей
  14. Качественное взаимодействие с покупателями
  15. Сокращение длительности ожидания ответа при коммуникации с покупателями
  16. Алгоритм коммуникации с клиентами
- Практические задания:
1. Какие критерии оценки поставщиков следует принимать во внимание, решая задачу выбора, и какие из них являются основными?
  2. По каким критериям сравниваются территориально удалённый и близко расположенный поставщики?
  3. Что показывает кривая выбора поставщика?
  4. Какие категории дополнительных затрат должна рассмотреть фирма в случае закупок материалов у территориально удалённого поставщика?
  5. Как формируются экспедиционные затраты?
  6. Поясните значение затрат на формирование страховых запасов и запасов в пути.

7. Опишите алгоритм построения кривой выбора поставщика на основе анализа полной стоимости.
8. Опишите алгоритм принятия решения целесообразности закупок у территориально удалённого поставщика.
9. Если на графике точка разницы в ценах товара у поставщиков совпадет с кривой выбора поставщика, у какого поставщика будет целесообразно произвести закупку?
10. Если цены поставщиков на продукцию изменятся, надо ли строить новую кривую выбора?
11. Какие факторы должны учитываться при выборе поставщика?
12. Каковы цели логистики в области закупок?
13. Каковы основные элементы контракта, составляемые при закупках?

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ пп	Наименование подразделения, должность	Ф.И.О. должностного лица	Подпись
1			
2			
3			
4			
5			

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по образовательной  
деятельности и молодежной политике  
/ Воробьева С.Л./  
«28» августа 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

**По специальности среднего профессионального образования:**

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

**Квалификация выпускника – Специалист**

**Форма обучения – очная**

Ижевск 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>5</b>
<b>3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>5</b>
<b>4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ</b>	<b>15</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>18</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики по ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и реализуется в профессиональном цикле после прохождения междисциплинарных курсов (МДК) в рамках профессионального модуля в соответствии с учебным планом.

Рабочая программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области технического обслуживания и ремонта автомобилей при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

## 1.2. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения профессионального модуля:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов», обучения трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

## 1.3. Требования к результатам освоения учебной практики:

В результате прохождения учебной практики по видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и запросам работодателей, обучающийся должен получить практический опыт (сформировать умения):

-определение потребностей потребителей 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 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. -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;

-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 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.

#### 1.4 Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:.

Практика проходит в 7 семестре. Общая трудоемкость практики составляет 36 часов. Промежуточная аттестация – зачет с оценкой (7 семестр).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы рабочей программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических умений в рамках профессионального модуля.

Учебная практика направлена на развитие компетенций:

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
		Знать	Уметь
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; 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.	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
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	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.	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; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Психологические основы деятельности коллектива и психологические особенности личности. Основы проектной деятельности. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Порядок оценки	Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Распределять участки работы для достижения общей цели и получения общего результата. Определять порядок и

		<p>результатов решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приёмы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации.</p> <p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации.</p>	<p>правила взаимодействия для совместного решения задач.</p> <p>Вступать в ситуации коммуникации и взаимодействия по вопросу выполнения заданий.</p> <p>Публично представлять и обсуждать результаты работы.</p> <p>Участвовать в дискуссии на лично и профессионально значимые темы</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 общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).</p> <p>Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</p> <p>Особенности произношения.</p> <p>Правила чтения текстов профессиональной направленности.</p> <p>Виды профессиональной документации.</p> <p>Анализ и интерпретация текстов профессиональной направленности.</p>	<p>Понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), тексты на базовые профессиональные темы.</p> <p>Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</p> <p>Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</p> <p>Кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые).</p> <p>Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Использовать иноязычные словари и справочники для устного и письменного представления информации с учётом контекста общения.</p> <p>Переводить (со словарём) иностранные тексты профессиональной направленности.</p> <p>Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.</p>
ПК 3.1	<p>Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Техника продаж товара (услуги).</li> <li>-Основы сервисной деятельности.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Основы</li> </ul>	<p>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их</p>

	<p>автотранспортных средств и их компонентов.</p>	<p>межличностных отношений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Этику делового общения. -</li> <li>Правила и инструменты эффективной коммуникации.</li> <li>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</li> <li>-Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</li> <li>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</li> <li>-Методы планирования.</li> <li>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Основы делопроизводства.</li> <li>-Современные информационные технологии.</li> <li>-Инструкция по охране труда.</li> <li>-Гарантийная политика завода-изготовителя</li> </ul>	<p>компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</li> <li>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации).</li> <li>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</li> <li>-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</li> <li>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</li> <li>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств.</li> <li>- Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</li> <li>-Применять техники ведения деловых переговоров. -</li> <li>Разрешать конфликтные ситуации.</li> <li>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ наряда.</li> <li>-Обеспечивать</li> </ul>
--	---	--	--

			<p>конфиденциальность полученной информации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</li> <li>-Пользоваться технической документацией завода изготовителя транспортных средств.</li> <li>-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</li> </ul>
ПК 3.2	<p>Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</li> <li>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</li> <li>-Классификация потребностей человека.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</li> <li>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</li> <li>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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>
ПК 3.3	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Гарантийная политика организаций изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.</li> <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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</li> <li>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - 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> </ul>

		<p>обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации изготовителя автотранспортного средства.</p> <p>-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p>-Подбирать и применять контрольно измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>
--	--	--	--

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Виды работ	Наименование тем учебной практике	Содержание учебных занятий	Кол-во часов по темам
<b><i>МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</i></b>			<b>18</b>
1. Выполнение работ для приобретение навыков по организации сервисного обслуживания и работы с клиентами	Тема 1.1 Выполнение УМР при подготовке к продаже.	Подбор средств и расходных материалов для УМР. Подбор и настройка оборудования для УМР. Проведение УМР в соответствии с технологией работ и типом АТС.	18
	Тема 1.2 Выполнение слесарных работ на АТС	Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки	

	Тема 1.3 Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	
	Тема 1.4 Круговой осмотр АТС.	Выполнение кругового осмотра АТС.	
	Тема 1.5 Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	Установка ММС в штатное место. Демонтаж газобаллонного оборудования. Установка камеры заднего вида.	
<b>МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>			18
2. Выполнение работ по коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	2.1 Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	Проверка соответствия номеров агрегатов марке и модели АТС.	18
	2.2 Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	Подбор по каталогам необходимых для ТО и ремонта АТС з/ч и материалов соответствующих марке и модели АТС.	
Форма промежуточной аттестации		<b>Зачет с оценкой</b>	

#### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

##### 4.1 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (мастерские по техническому обслуживанию и ремонту тракторов и автомобилей).

Аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной ноутбук, лабораторное оборудование: машина для очистки узлов и агрегатов; стенд для разборки-сборки двигателей; прибор для определения мощностных показателей двигателя ИМД-Ц; приспособление для проверки прорыва газов в картер КИ-4887-П; модуль средств контроля цилиндро-поршневой группы КИ-28134\*; автомобиль грузовой ГАЗ-2752 «Соболь»; макет автомобиля УАЗ-452; программное обеспечение для диагностирования двигателей стандарта ЕВРО-5; комплекс автодиагностики КАД-400\*; газоанализатор ИНФРАКАР-М\*; приспособление для проверки карбюратора ППК\*; приспособление для проверки карбюратора ППК\*; компрессор С-112; переносной комплект средств КИ-13924М1 для диагностирования двигателей автомобилей и тракторов; универсальный тестер параметров давлений в гидросистеме, пневмосистеме и системах ДВС тракторов,

автомобилей и самоходных машин (сельскохозяйственных, дорожно-строительных и др.) КИ-28156\*; универсальный тестер параметров давлений в гидросистеме, пневмосистеме и системах ДВС тракторов, автомобилей и самоходных машин (сельскохозяйственных, дорожно-строительных и др.) КИ-28156\*; универсальный тестер параметров давлений в гидросистеме, пневмосистеме и системах ДВС тракторов, автомобилей и самоходных машин (сельскохозяйственных, дорожно-строительных и др.) КИ-28156\*; универсальный тестер параметров давлений в гидросистеме, пневмосистеме и системах ДВС тракторов, автомобилей и самоходных машин (сельскохозяйственных, дорожно-строительных и др.) КИ-28156\*; модуль переносной средств контроля и регулировки дизельной топливной аппаратуры КИ-28132\*; универсальный компрессометр КИ-28125\*; модуль переносной средств контроля и регулировки дизельной топливной аппаратуры КИ-28132\*; универсальный компрессометр КИ-28125\*; универсальный компрессометр КИ-28125\*; модуль переносной средств контроля и регулировки дизельной топливной аппаратуры КИ-28132\*; универсальный компрессометр КИ-28125\*; образцы электрооборудования; разрядно-зарядный шкаф; вытяжной шкаф; дистиллятор, стенд для диагностирования генераторов, стартеров, распределителей зажигания.

#### **4.2 Перечень Интернет-ресурсов и используемое программное обеспечение**

1. Интернет-портал УдГАУ » (<http://portal.udsau.ru>).
2. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. Подписка на 3 года. Договор № 9-БД/19 от 07.02.2019. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.
3. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2016. Бессрочная лицензия. Договор №79-ГК/16 от 11.05.2016. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №0313100010014000038-0010456-01 от 11.08.2014. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №26 от 19.12.2013. Microsoft Office Professional Plus 2010. Бессрочная лицензия. Договор №106-ГК от 21.11.2011. Р7-Офис. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.
4. Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант плюс». Соглашение № ИКП2016/ЛСВ 003 от 11.01.2016 для использования в учебных целях бессрочное. Обновляется регулярно. Лицензия на все компьютеры, используемые в учебном процессе.

#### **4.3. Основная и дополнительная литература**

##### **Основная литература:**

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. –432с.
3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник /Г.И. Гладов, А.М. Петренко. Москва: Академия,2020. –352с.
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.Ставрский.–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>

#### 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.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</li> <li>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации).</li> <li>-Проводить потребителям презентацию товаров и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Текущий контроль в форме:</li> <li>- формализованное наблюдение, опрос;</li> <li>- контрольное тестирование по пунктам содержания тем разделов ПМ</li> <li>- защита отчетов по</li> </ul>

<p>средств и их компонентов.</p> <p>ПК 3.2. - Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала по выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>ПК 3.3. - Осуществлять взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями</p>	<p>услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств.</p> <p>- Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказа 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>-Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</p> <p>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей клиентов организации.</p> <p>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</p> <p>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</p> <p>-На доступном языке проводить консультацию</p>	<p>практическим работам;</p> <p>- оценка самостоятельных работ по заданной тематике;</p> <p>Промежуточный контроль в форме:</p> <p>-контрольных работ (контрольных тестов) или зачетов по каждой теме разделов МДК, дифференцированный зачет по учебной практике.</p>
--	---	---

	<p>потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <li>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</li> <li>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</li> <li>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие 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>	
--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>- Определять этапы решения задачи;</li> <li>- Выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> </ul>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Составить план действия;</li> <li>- определить необходимые ресурсы;</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализовать составленный план;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска</li> </ul>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>- оформлять бизнес-план;</li> <li>- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>презентовать бизнес-идею;</li> <li>- определять источники финансирования.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организовывать работу коллектива и команды.</li> <li>- Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</li> <li>- Распределять участки работы для достижения общей цели и получения общего результата.</li> <li>- Определять порядок и правила взаимодействия для совместного решения задач.</li> <li>- Вступать в ситуации коммуникации и взаимодействия по вопросу выполнения</li> </ul>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>

	заданий. - Публично представлять и обсуждать результаты работы. - Участвовать в дискуссии на лично и профессионально значимые темы	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	-Осуществлять деловую коммуникацию, в том числе с использованием Интернет-сервисов. -Осуществлять устное и письменное представление информации, обсуждение совместной деятельности; понимание партнера по общению. -Осуществлять поиск и анализ информации в тексте	Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций как результатов освоения профессионального модуля.

### Лист регистрации изменений


МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по образовательной  
деятельности и молодежной политике  
/ Воробьева С.Л./  
«28» августа 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

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

**По специальности среднего профессионального образования:**

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

**Квалификация выпускника – Специалист**

**Форма обучения – очная**

Ижевск 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>5</b>
<b>3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>5</b>
<b>4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>15</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>18</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа производственной практики по ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и реализуется в профессиональном цикле после прохождения междисциплинарных курсов (МДК) в рамках профессионального модуля в соответствии с учебным планом.

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области технического обслуживания и ремонта автомобилей при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

## **1.2. Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

Производственная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модуля ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов», обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

## **1.3. Требования к результатам освоения производственной практики:**

В результате прохождения производственной практики по видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и запросам работодателей, обучающийся должен получить практический опыт (сформировать умения):

-определение потребностей потребителей 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 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. -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;

-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 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.

#### **1.4 Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики:**

Практика проходит в 8 семестре, Общая трудоемкость практики составляет 144 часов. Промежуточная аттестация – зачет с оценкой (8 семестр).

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Результатом освоения программы рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических умений в рамках профессионального модуля.

Производственная практика направлена на развитие компетенций:

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
		Знать	Уметь
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; 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.	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
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	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.	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; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Психологические основы деятельности коллектива и психологические особенности личности. Основы проектной деятельности. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.	Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Распределять участки работы для достижения общей цели и получения общего результата.

		<p>Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приёмы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации.</p> <p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации.</p>	<p>Определять порядок и правила взаимодействия для совместного решения задач.</p> <p>Вступать в ситуации коммуникации и взаимодействия по вопросу выполнения заданий.</p> <p>Публично представлять и обсуждать результаты работы.</p> <p>Участвовать в дискуссии на личностно и профессионально значимые темы</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 общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).</p> <p>Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</p> <p>Особенности произношения.</p> <p>Правила чтения текстов профессиональной направленности.</p> <p>Виды профессиональной документации.</p> <p>Анализ и интерпретация текстов профессиональной направленности.</p>	<p>Понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), тексты на базовые профессиональные темы.</p> <p>Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</p> <p>Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</p> <p>Кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые).</p> <p>Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Использовать иноязычные словари и справочники для устного и письменного представления информации с учётом контекста общения.</p> <p>Переводить (со словарём) иностранные тексты профессиональной направленности.</p> <p>Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.</p>
ПК 3.1	<p>Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и</p>	<p>-Техника продаж товара (услуги).</p> <p>-Основы сервисной деятельности.</p> <p>-Основы организации процесса обслуживания</p>	<p>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту</p>

	<p>ремонт автотранспортных средств и их компонентов.</p>	<p>потребителей. -Основы межличностных отношений. -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 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</p>	<p>автотранспортных средств и их компонентов. -Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. -Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации). -Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. -Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. -Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом- изготовителем. -Уточнять у потребителей информацию, 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</p>
--	--	--	--

			<p>расширению заказ наряда.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</li> <li>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</li> <li>-Пользоваться технической документацией завода изготовителя транспортных средств.</li> <li>-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</li> </ul>
ПК 3.2	<p>Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</li> <li>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</li> <li>-Классификация потребностей человека.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Каналы и источники поиска</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</li> <li>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</li> <li>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по</li> </ul>

		<p>и привлечения потребителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).</li> <li>-Базовые принципы ведения клиенткой 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>вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
ПК 3.3	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Гарантийная политика организаций изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.</li> <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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</li> <li>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</li> <li>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту</li> </ul>

		<p>в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации изготовителя автотранспортного средства.</p> <p>-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p>автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирать и применять контрольно измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>
--	--	---	--

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план производственной практики

Виды работ	Наименование тем учебной практике	Содержание учебных занятий	Кол-во часов по темам
1. Ознакомление с предприятием	1.1 Общее знакомство с предприятием Инструктаж студентов по технике безопасности на рабочих местах по техническому обслуживанию и ремонту	Структура, состав и задачи предприятия. Режим работы и отдыха. Организация технического обслуживания текущего ремонта. Техника безопасности	8

	автомобильного транспорта		
<b>МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</b>			<b>68</b>
1. Выполнение работ для приобретение навыков по организации сервисного обслуживания и работы с клиентами	Тема 1.1 Выполнение УМР при подготовке к продаже.	Подбор средств и расходных материалов для УМР. Подбор и настройка оборудования для УМР. Проведение УМР в соответствии с технологией работ и типом АТС.	68
	Тема 1.2 Выполнение слесарных работ на АТС	Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки	
	Тема 1.3 Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	
	Тема 1.4 Круговой осмотр АТС.	Выполнение кругового осмотра АТС.	
	Тема 1.5 Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	Установка ММС в штатное место. Демонтаж газобаллонного оборудования. Установка камеры заднего вида.	
<b>МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>			<b>68</b>
2. Выполнение работ по коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	2.1 Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	Проверка соответствия номеров агрегатов марке и модели АТС.	68
	2.2 Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	Подбор по каталогам необходимых для ТО и ремонта АТС з/ч и материалов соответствующих марке и модели АТС.	
Форма промежуточной аттестации		<b>Зачет с оценкой</b>	

#### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

##### 4.1 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (мастерские по техническому обслуживанию и

ремонту тракторов и автомобилей).

Аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной компьютер, проектор, доска, экран, демонстрационный и справочный материал.

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с АО «Учхоз Июльское Ижевской государственной сельскохозяйственной академии». Договор о сотрудничестве №57-136/2015 от 15 июня 2015.

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с Колхоз (СХПК) Имени Мичурина (договор №8/об от 01.11.2017).

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с СПК-колхоз «Луч» (договор №9/об от 01.11.2017).

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с ООО «Увадрев-Холдинг» (договор 43/об от 25 апреля 2017).

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с ООО фирма «Интерпартнер» (договор 41/об от 09 марта 2017).

#### **4.2 Перечень Интернет-ресурсов и используемое программное обеспечение**

1. Интернет-портал УдГАУ » (<http://portal.udsau.ru>).
2. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. Подписка на 3 года. Договор № 9-БД/19 от 07.02.2019. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.
3. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2016. Бессрочная лицензия. Договор №79-ГК/16 от 11.05.2016. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №0313100010014000038-0010456-01 от 11.08.2014. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №26 от 19.12.2013. Microsoft Office Professional Plus 2010. Бессрочная лицензия. Договор №106-ГК от 21.11.2011. Р7-Офис. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.
4. Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант плюс». Соглашение № ИКП2016/ЛСВ 003 от 11.01.2016 для использования в учебных целях бессрочное. Обновляется регулярно. Лицензия на все компьютеры, используемые в учебном процессе.

#### **4.3. Основная и дополнительная литература**

##### **Основная литература:**

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. –432с.
3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник /Г.И. Гладов, А.М. Петренко. Москва: Академия,2020. –352с.
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>

#### **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.

#### **4.4. Общие требования к организации образовательного процесса**

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

Сроки проведения практики устанавливаются в соответствии с ОПОП СПО.

Практика по профилю специальности проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

Университет:

-планируют и утверждают в учебном плане все виды и этапы практики в соответствии с ОПОП СПО с учетом договоров с организациями;

- заключают договоры на организацию и проведение практики;
- разрабатывают и согласовывают с организациями программы практики, содержание и планируемые результаты практики;
- осуществляют руководство практикой;
- контролируют реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- определяют совместно с организациями процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разрабатывают и согласовывают с организациями формы отчетности и оценочный материал прохождения практики

#### Организации:

- заключают договоры на организацию и проведение практики;
- согласовывают программы практики, содержание и планируемые результаты практики, задание на практику;
- предоставляют рабочие места обучающимся, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников;
- участвуют в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики, а также оценке таких результатов;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися в период прохождения практики;
- при наличии вакантных должностей могут заключать с обучающимися срочные трудовые договоры;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводят инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Направление на практику оформляется приказом ректора Университета с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики. Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику в организации по месту работы, в случаях если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Обучающиеся, осваивающие ОПОП СПО в период прохождения практики в организациях, обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности (профессии) и преддипломной практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

Результаты практики определяются программами практики, разрабатываемыми образовательной организацией.

По результатам практики руководителем практики от организации формируется характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

По результатам практики обучающимся составляется отчет, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций. В качестве приложения обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Практика завершается дифференцированным зачетом (зачетом с оценкой) при условии наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики и отчета о производственной практике. Результаты прохождения практики представляются обучающимся и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

#### **4.6 Кадровое обеспечение образовательного процесса:**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов по специальности «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта» а также общепрофессиональных дисциплин.

Мастера: наличие 5–6 квалификационного разряда с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<p>ПК 3.1. - Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>ПК 3.2. - Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала по выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных</p>	<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, продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию,</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формализованное наблюдение, опрос;</li> <li>- контрольное тестирование по пунктам содержания тем разделов ПМ</li> <li>- защита отчетов по практическим работам;</li> <li>- оценка самостоятельных работ по заданной тематике;</li> </ul> <p>Промежуточный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-контрольных работ (контрольных тестов) или зачетов по каждой теме разделов МДК</li> </ul>

<p>средств и их компонентов</p> <p>ПК 3.3. - Осуществлять взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями</p>	<p>характеризующую техническое состояние автотранспортных средств.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</li> <li>-Применять техники ведения деловых переговоров.</li> <li>-Разрешать конфликтные ситуации.</li> <li>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ наряда.</li> <li>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</li> <li>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</li> <li>-Пользоваться технической документацией завода изготовителя транспортных средств.</li> <li>-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</li> <li>-Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</li> <li>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</li> <li>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей клиентов организации.</li> <li>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</li> <li>-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.</li> <li>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки 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> <li>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в</li> </ul>	<p>- дифференцированных зачетов по производственной практике.</p>
--	---	---

	<p>процессе обработки рекламаций.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	
--	---	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>- Определять этапы решения задачи;</li> <li>- Выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- Составить план действия;</li> <li>- определить необходимые ресурсы;</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализовать составленный план;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> </ul>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> </ul>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>

<p>выполнения задач профессиональной деятельности;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска</li> </ul>	
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>- оформлять бизнес-план;</li> <li>- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею;</li> <li>- определять источники финансирования.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организовывать работу коллектива и команды.</li> <li>- Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</li> <li>- Распределять участки работы для достижения общей цели и получения общего результата.</li> <li>- Определять порядок и правила взаимодействия для совместного решения задач.</li> <li>- Вступать в ситуации коммуникации и взаимодействия по вопросу выполнения заданий.</li> <li>- Публично представлять и обсуждать результаты работы.</li> <li>- Участвовать в дискуссии на личностно и профессионально значимые темы</li> </ul>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осуществлять деловую коммуникацию, в том числе с использованием Интернет-сервисов.</li> <li>- Осуществлять устное и письменное представление информации, обсуждение совместной деятельности; понимание партнера по общению.</li> <li>- Осуществлять поиск и анализ информации в тексте</li> </ul>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой

<b>Процент результативности (правильных ответов)</b>	<b>Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений</b>	
	<b>балл (отметка)</b>	<b>вербальный аналог</b>
90 - 100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций как результатов освоения профессионального модуля.

### Лист регистрации изменений


МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по образовательной  
деятельности и молодежной политике  
/ Воробьева С.Л./  
«28» августа 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

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

**По специальности среднего профессионального образования:**

**23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств**

**Квалификация выпускника – Специалист**

**Форма обучения – очная**

Ижевск 2025

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ЭКЗАМЕНА ПО ПМ.03 "ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ.....	4
2	ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	4
3	ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ .....	11
4	ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03.....	14
5.	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	20

# 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ЭКЗАМЕНА ПО ПМ.03 "ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ"

Цель экзамена по модулю – оценить компетенции, сформированные у студентов в процессе обучения, и обеспечить контроль качества усвоения учебного материала после завершения изучения дисциплины.

Задачи экзамена:

- осуществить проверку и оценку знаний, полученных за курс, уровней творческого мышления;
- выяснить уровень приобретенных навыков и умений;
- определить уровень сформированных компетенций.

Для допуска к экзамену студенту необходимо сдать все формы промежуточной аттестации по дисциплинам и практикам профессионального модуля.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В процессе освоения дисциплины студент осваивает и развивает следующие компетенции:

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
		Знать	Уметь
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые

		порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; 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.	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
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	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности;	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и

		<p>правила разработки бизнес-планов;  порядок выстраивания презентации;  кредитные банковские продукты.</p>	<p>самообразования;  выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;  презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;  оформлять бизнес-план;  рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;  определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;  презентовать бизнес-идею;  определять источники финансирования.</p>
ОК 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Психологические основы деятельности коллектива и психологические особенности личности.  Основы проектной деятельности.  Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.  Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.  Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды.  Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.  Распределять участки работы для достижения общей цели и получения общего результата.  Определять порядок и правила взаимодействия для совместного решения задач.  Вступать в ситуации коммуникации и взаимодействия по вопросу</p>

		<p>деятельности, приёмы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации. Содержание актуальной нормативно-правовой документации.</p>	<p>выполнения заданий. Публично представлять и обсуждать результаты работы. Участвовать в дискуссии на лично и профессионально значимые темы</p>
ОК 09	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.          Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).          Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.          Особенности произношения.          Правила чтения текстов профессиональной направленности.          Виды профессиональной документации.          Анализ и интерпретация текстов профессиональной направленности.</p>	<p>Понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), тексты на базовые профессиональные темы.          Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.          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.          Использовать иноязычные словари и справочники для устного и письменного представления информации с учётом контекста общения.</p>

			Переводить (со словарём) иностранные тексты профессиональной направленности. Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.
ПК 3.1	Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Техника продаж товара (услуги).</li> <li>-Основы сервисной деятельности.</li> <li>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</li> <li>-Основы межличностных отношений.</li> <li>-Этику делового общения. -Правила и инструменты эффективной коммуникации.</li> <li>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</li> <li>-Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Маркировка и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</li> <li>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации).</li> <li>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</li> </ul>

		<p>применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей.</p> <p>-Перечень сопутствующих товаров и услуг.</p> <p>-Методы планирования.</p> <p>-Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Основы делопроизводства.</p> <p>-Современные информационные технологии.</p> <p>-Инструкция по охране труда.</p> <p>-Гарантийная политика завода-изготовителя</p>	<p>-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств.</p> <p>- Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров. - Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ</p>
--	--	--	--

			<p>наряда.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</li> <li>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</li> <li>-Пользоваться технической документацией завода изготовителя транспортных средств.</li> <li>-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</li> </ul>
ПК 3.2	<p>Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</li> <li>-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки</li> </ul>

		<p>ремонт 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). -Базовые принципы ведения клиентской базы. -Основы этикета и деловой коммуникации. -Базовое устройство автомобиля. -Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. -Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических</p>	<p>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 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</p>
--	--	--	---

		жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Базовые принципы управления временем	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
ПК 3.3	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.	-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 диагностике, техническому обслуживанию и ремонту	-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 средств и их компонентов. - Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении

		<p>автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации изготовителя автотранспортного средства.</p> <p>-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту</p>	<p>гарантийных документов.</p> <p>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирать и применять контрольно измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>
--	--	--	--

		автотранспортных средств и их компонентов. -Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов	
--	--	--	--

### **3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

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

- 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, продуктах и услугах (создание репутации).

- Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- 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 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.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт в:**

-Определение потребностей потребителей 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 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

### **Методика оценивания уровня сформированности компетенций в целом по дисциплине**

Уровень сформированности компетенций в целом по профессиональному модулю оценивается:

- на основе результатов текущего контроля знаний в процессе освоения дисциплин и практик модуля – как средний балл результатов текущих оценочных мероприятий в течение семестра;

- на основе результатов промежуточной аттестации – как средняя оценка по ответам на вопросы других форм промежуточной аттестации;

- по результатам участия в научной работе, олимпиадах и конкурсах.

Экзамен проводится в учебных аудиториях университета. Студент случайным образом выбирает билет. Для подготовки к ответу студенту отводится 45 минут. Экзаменатор может задавать студентам дополнительные вопросы сверх билета по программе дисциплины. Во время подготовки, использование конспектов лекций, методической литературы, мобильных устройств связи и других источников информации запрещено. Студент, уличенный в списывании, удаляется из аудитории и в зачетно-экзаменационную ведомость ставится «неудовлетворительно». В случае добровольного отказа отвечать на вопросы билета, преподаватель ставит в

ведомости оценку «неудовлетворительно». Студенты имеют право делать черновые записи только на черновиках, выданных преподавателем.

Оценка 5 (отлично) ставится, если продемонстрированы знание вопроса и самостоятельность мышления, ответ соответствует требованиям правильности, полноты и аргументированности.

Оценка 4 (хорошо) ставится при неполном, недостаточно четком и убедительном, но в целом правильном ответе.

Оценка 3 (удовлетворительно) ставится, если обучающийся отвечает неконкретно, слабо аргументировано и не убедительно, хотя и имеется какое-то представление о вопросе.

Оценка 2 (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся отвечает неправильно, нечетко и неубедительно, дает неверные формулировки, в ответе отсутствует какое-либо представление о вопросе.

#### **4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03**

##### **Практико-ориентированные задания для квалификационного экзамена по профессиональному модулю ПМ 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов**

Билет № 1

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами. Время выполнения задания – 90 мин.

Текст задания:

1. Определите техническую возможность модернизации механизма газораспределения автомобиля ВАЗ-2114 посредством установки вместо штатного распредвала спортивного вала с роликовыми рокерами. Составьте перечень работ по техническому обслуживанию модернизированного механизма газораспределения.
2. Заполните в соответствии с требованиями задания в первом вопросе технологический документ. Обоснуйте правильность заполнения документа и дайте его краткую характеристику.
3. На СТО «Магрус» обратился автовладелец со следующими признаками неисправности в автомобиле: шум в трансмиссии при выжатой педали сцепления, медленное трогание автомобиля с места при увеличении оборотов двигателя. После диагностики выяснилось, что неисправен механизм сцепления. Владелец отдал предпочтение замене штатного ведомого диска

сцепления на диск с кевларовыми накладками. Определите возможность замены заводского сцепления на кевларовое. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга узла автомобиля.

Дайте краткую характеристику предприятия, на котором Вы проходили практику.

#### Билет № 2

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Определите техническую возможность модернизации кривошипно-шатунного механизма автомобиля ВАЗ-2110 посредством установки вместо штатного шатуна удлиненного. Проанализируйте влияние данной модернизации на изменение ресурса кривошипно-шатунного механизма.

2. Разработайте технологический процесс разборки КШМ автомобиля ВАЗ-2110 для замены шатуна. Заполните технологическую карту на данную операцию.

3. На СТО поступил автомобиль ВАЗ-2109 с неисправной тормозной системой – не растормаживаются задние колеса после нескольких кратковременных торможений. В результате проведенной диагностики выяснилось, что неисправен регулятор давления в задних тормозных механизмах. На СТО владельцу предложили исключить его из рабочей тормозной системы. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга системы автомобиля.

Дайте краткую характеристику предприятия, на котором Вы проходили практику.

#### Билет № 3

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Рассчитайте остаточный ресурс деталей цилиндропоршневой группы двигателя автомобиля, если тепловой зазор между цилиндром и поршнем изменился от номинального 0,2 мм до 0,3 мм при пробеге автомобиля 75 000 км. Причем, максимально допустимый зазор примем равным 0,35 мм.

2. Составьте технологическую последовательность сборки КШМ для осуществления данной модернизации. Заполните в соответствии с требованиями технологическую карту. Обоснуйте правильность заполнения документа и дайте его краткую характеристику.

3. К работникам СТО обратился водитель автомобиля ВАЗ-2111 со следующими признаками неисправности: хруст в передней части автомобиля при повороте руля влево и вправо. В результате проведенной диагностики выяснилось, что вышли из строя шарниры равных угловых скоростей. Работники СТО предложили владельцу произвести замену вышедших из строя ШРУСов на новые с автомобиля ВАЗ-2113. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга трансмиссии автомобиля. Дайте краткую характеристику предприятия, на котором Вы проходили практику.

Билет № 4.

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Определите техническую возможность модернизации КПП автомобиля ChevroletLanos посредством изменения передаточных чисел. Проанализируйте изменение эксплуатационных и экономических показателей модернизированного агрегата.

2. Разработайте технологическую последовательность осуществления модернизации, указанной в первом задании. Заполните в соответствии с требованиями технологическую карту. Обоснуйте правильность заполнения документа и дайте его краткую характеристику.

3. На СТО «Феррум» обратился владелец автомобиля ВАЗ-2115 с просьбой заменить задние тормозные механизмы барабанного типа на дисковые тормозные механизмы. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга системы автомобиля.

Дайте краткую характеристику предприятия, на котором Вы проходили практику.

Билет № 5. Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Рассчитайте остаточный ресурс колесного подшипника качения автомобиля, если радиальный зазор между шариками и наружной обоймой изменился от номинального 0,1 мм до 0,15 мм при пробеге автомобиля 45 000 км. Причем максимально допустимый радиальный зазор равен 0,3 мм. 46

2. На СТО обратился владелец автомобиля ВАЗ-2170 LADAPriora с просьбой провести гарантийное техническое обслуживание после пробега автомобилем 2000 км. Составьте перечень диагностических и обслуживающих работ. Дайте

краткую характеристику предприятия, на котором Вы проходили практику.

3. После проведенных работ по техническому обслуживанию работники станции техобслуживания сдают автомобиль его владельцу. Заполните в соответствии с требованиями задания во втором вопросе акт приема-передачи автомобиля его владельцу. Обоснуйте правильность заполнения документа и дайте его краткую характеристику

Билет № 6.

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Определите техническую возможность модернизации системы охлаждения автомобиля ВАЗ-2112 посредством установки дополнительного вентилятора принудительного охлаждения. Проанализируйте изменение модернизированного агрегата. эксплуатационных и экономических показателей

2. На СТО обратился владелец автомобиля ВАЗ-2109 со следующими признаками неисправности: шум, металлический скрежет в районе привода ГРМ. После проведения диагностики выяснилось, что неисправен водяной насос системы охлаждения двигателя. Водителю предложили заменить вышедший из строя узел новым, предназначенным для автомобиля ВАЗ-2110 с увеличенным углом наклона лопастей. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга системы охлаждения автомобиля.

3. Для проведения расчетов за оказанные услуги по тюнингу системы охлаждения работники СТО должны предоставить заказчику акт выполненных работ. Заполните в соответствии с требованиями акт выполненных работ, если были заменены радиатор отопителя, кран отопителя и охлаждающая жидкость. Обоснуйте правильность заполнения документа и дайте его краткую характеристику.

Билет № 7.

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. К работникам СТО обратился водитель автомобиля ВАЗ-2131 «Нива» с просьбой заменить колесные шариковые подшипники цилиндрическими роликовыми подшипниками. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга ходовой части автомобиля. Укажите преимущества и

недостатки предложенного варианта модернизации.

2. На данный вид тюнинга составьте технологическую последовательность и заполните в соответствии с требованиями технологическую карту. Дайте краткую характеристику данному документу.

3. Рассчитайте остаточный ресурс цилиндропоршневой группы второго цилиндра бензинового двигателя, если компрессия в данном цилиндре упала от номинального значения 23 13,5 кПа до 9 кПа, причем на данный момент пробег автомобиля составляет 142 000 км. Минимально допустимым значением компрессии считать 8 кПа.

Билет № 8.

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. На СТО обратился автолюбитель, желающий придать своему автомобилю необычный внешний вид посредством нанесения аэрографии на элементы кузова. Владельцу автомобиля хотелось бы, чтобы в нанесенном рисунке присутствовали элементы из металлика или позолоченной краски. Определите возможность осуществления такого вида внешнего тюнинга автомобиля. Укажите преимущества и недостатки такого внешнего вида автомобиля по сравнению с заводской окраской, обращая внимание на коррозионную стойкость кузова и заметность автомобиля на дороге.

2. В пункте технического осмотра автомобилей провели диагностику автомобиля, в результате которой были выявлены следующие неисправности: наличие трещин на тормозных шлангах обоих контуров. Заполните в соответствии с требованиями диагностическую карту технического осмотра автомобиля и сделайте заключение о допуске либо о запрещении эксплуатации автомобиля. Приведите аргументированное обоснование сделанному Вами заключению.

3. Определите техническую возможность увеличения степени сжатия двигателя. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга двигателя автомобиля. Укажите преимущества и недостатки предложенного варианта модернизации.

Билет № 9.

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Фирма «Строймаш» обратилась в крупную авторемонтную организацию с просьбой проводить техническое обслуживание одного из их автомобилей. Согласно требованиям оформления технической документации, заполните

договор на техническое обслуживание автомобиля. Дайте краткую характеристику данному документу.

2. Рассчитайте степень сжатия в каждом цилиндре 4-цилиндрового двигателя до и после проведения тюнинга, если объем камеры сгорания до проведения тюнинга был равен 39,5 см<sup>3</sup>, а после фрезеровки головки блока цилиндров объем камеры сгорания стал равен 37,5 см<sup>3</sup>, объем двигателя равен 1500 см<sup>3</sup>.

3. В тюнинг-центр обратился молодой автовладелец с просьбой провести внешний тюнинг его автомобиля посредством установки спортивных боковых обвесов, спойлеров и антикрыльев. Определите возможность осуществления такого вида внешнего тюнинга автомобиля. Укажите эксплуатационные характеристики автомобиля, модернизированного таким способом, по сравнению с заводской аэродинамической компоновкой.

Билет № 10.

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами. Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. В тюнинг-центр обратился молодой автовладелец, желающий уменьшить клиренс автомобиля ВАЗ-2108 посредством укорочения пружин передних и задних амортизаторных 24 стоек. Определите возможность осуществления такого вида технического тюнинга автомобиля. Укажите эксплуатационные характеристики автомобиля, модернизированного таким способом, по сравнению с заводской величиной дорожного просвета.

2. Транспортная компания «Трансмаш» обратилась в крупную авторемонтную организацию с просьбой выполнить текущий ремонт одного из их автомобилей. Согласно требованиям оформления технической документации, заполните договор на ремонт автомобиля. Дайте краткую характеристику данному документу.

3. Рассчитайте остаточный ресурс тормозных колодок передних тормозных механизмов автомобиля ВАЗ-2170, если толщина новых колодок составляет 11,5 мм, остаточная толщина колодок на данный момент составляет 9,5 мм, а пробег автомобиля – 27 000 км. Минимально допустимую толщину колодок принять равной 8 мм.

Билет № 11.

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами. Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. После проведения регулировочных работ в газораспределительном механизме двигателя автомобиля ВАЗ-2114 работники должны предоставить отчетный документ о проделанной работе владельцу автомобиля. Внимательно

изучив бланк акта выполненных работ, заполните его в соответствии с требованиями оформления документации. Дайте краткую характеристику данному документу.

2. При возникновении повышенной шумности работы двигателя, необходимо проводить регулировку теплового зазора в ГРМ двигателя автомобиля ВАЗ-2113. Рассчитайте требуемую толщину регулировочной шайбы на выпускном клапане, если в данный момент установлена шайба толщиной 3,65 мм, тепловой зазор равен 0,4 мм. Рекомендуемый тепловой зазор принять равным 0,35 мм.

3. К работникам СТО обратился водитель автомобиля ВАЗ-2109 с просьбой заменить колесные шариковые однорядные подшипники шариковыми двухрядными подшипниками. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга ходовой части автомобиля. Укажите преимущества и недостатки предложенного варианта модернизации.

#### Билет № 12.

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Рассчитайте требуемую толщину регулировочной шайбы на впускном клапане двигателя автомобиля ВАЗ-2113, если в данный момент установлена шайба толщиной 3,6 мм, тепловой зазор равен 0,4 мм. Рекомендуемый тепловой зазор принять равным 0,2 мм.

2. В пункте технического осмотра автомобилей провели диагностику автомобиля, в результате которой были выявлены следующие неисправности: существенно различающийся тормозной момент на колесах разных контуров. Заполните в соответствии с требованиями диагностическую карту технического осмотра автомобиля и сделайте заключение о допуске либо о запрещении эксплуатации автомобиля. Приведите аргументированное обоснование сделанному Вами заключению.

3. На СТО обратился владелец автомобиля ВАЗ-2110 со следующими признаками неисправности: металлический скрежет в районе привода ГРМ на соседних деталях и узлах имеются следы разбрызгивания. После проведения диагностики указанных механизмов выяснилось, что неисправен подшипник ротора водяного насоса системы охлаждения двигателя. Водителю предложили заменить вышедший из строя узел новым, предназначенным для автомобиля ВАЗ-2112 с увеличенным углом наклона лопастей. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга системы охлаждения автомобиля. Укажите преимущества и недостатки предложенного варианта модернизации.

Билет № 13. Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете

воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Рассчитайте остаточный ресурс тормозных барабанов задних тормозных механизмов автомобиля ВАЗ-2112, если толщина стенки новых барабанов составляет 12 мм, остаточная толщина стенки барабанов на данный момент составляет 9,5 мм, а пробег автомобиля – 127 000 км. Минимально допустимую толщину колодок принять равной 8 мм.
2. В пункте технического осмотра автомобилей провели диагностику автомобиля, в результате которой были выявлены следующие неисправности: несоответствие рисунка протектора шин установленным требованиям. Заполните в соответствии с требованиями диагностическую карту технического осмотра автомобиля и сделайте заключение о допуске либо о запрещении эксплуатации автомобиля. Приведите аргументированное обоснование сделанному Вами заключению.
3. На СТО «Автомир» обратился владелец автомобиля ВАЗ-2115 с просьбой заменить заводские приводы ведущих колес удлиненными. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга системы автомобиля. Дайте краткую характеристику предприятия, на котором Вы проходили практику.

#### Билет № 14

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами  
Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Рассчитайте необходимую толщину снимаемого слоя с плоскости разъема головки блока цилиндров 4-цилиндрового двигателя автомобиля ВАЗ-2109 для увеличения степени сжатия с 9,2 до 9,5, если диаметр цилиндра равен 65 мм, исходный объем камеры сгорания равен 35,3 см<sup>3</sup>, объем двигателя 1300 см<sup>3</sup>. Укажите эксплуатационные характеристики автомобиля, модернизированного таким способом, по сравнению с заводскими параметрами двигателя.
2. Разработайте технологическую последовательность осуществления данной модернизации. Заполните в соответствии с требованиями технологическую карту. Обоснуйте правильность заполнения документа и дайте его краткую характеристику.
3. К работникам СТО обратился водитель автомобиля ВАЗ-2112 со следующими признаками неисправности: хруст в передней части автомобиля при прямолинейном движении автомобиля. В результате проведенной диагностики выяснилось, что вышли из строя шарниры равных угловых скоростей. Работники СТО предложили владельцу произвести замену

вышедших из строя ШРУСов на новые с автомобиля ВАЗ-2115. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга трансмиссии автомобиля. Дайте краткую характеристику предприятия, на котором Вы проходили практику.

#### Билет № 15

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами. Время выполнения задания – 90 мин

Текст задания:

1. Рассчитайте остаточный ресурс деталей цилиндропоршневой группы двигателя автомобиля, если тепловой зазор между цилиндром и поршнем изменился от 54 номинального 0,2 мм до 0,35 мм при пробеге автомобиля 75 000 км. Причем максимально допустимый зазор примем равным 0,45 мм.
2. Для проведения расчетов за оказанные услуги по тюнингу системы охлаждения работники СТО должны предоставить заказчику акт выполненных работ. Заполните в соответствии с требованиями акт выполненных работ, если были заменены радиатор охлаждения двигателя и охлаждающая жидкость. Обоснуйте правильность заполнения документа и дайте его краткую характеристику.
3. На СТО поступил автомобиль ВАЗ-2109 с неисправной стояночной тормозной системой – автомобиль не фиксируется в неподвижном состоянии на уклоне 6%. В результате проведенной диагностики выяснилось, что изношены тормозные колодки задних тормозных механизмов. На СТО владельцу предложили заменить вышедшие из строя колодки новыми из материала «ферадо», выпускающимся для автомобилей ВАЗ-2115. Определите возможность осуществления такой операции. Дайте аргументированное обоснование принятому Вами решению по проведению тюнинга системы автомобиля. Дайте краткую характеристику предприятия, на котором Вы проходили практику.

#### Пакет экзаменатора

Количество вариантов задания для экзаменуемых – 15

Время выполнения задания - 90 мин

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться предоставленной литературой, дидактическим материалом (бланки технологической документации) и Интернет-ресурсами.

Оборудование: материалы, комплект инструментов, контрольно-измерительные приборы, укомплектованная аптечка, огнетушитель, верстак с тисками, техническая документация.

Требования охраны труда: задания выполняются в учебной мастерской с соблюдением правил ТБ, требований ОТ, СНиП, с использованием комплектов инструмента, оборудования, приспособлений.

### **Критерии оценки:**

Отметка «5» - продемонстрирован высокий уровень освоения компетенций, рабочее место организовано с соблюдением техники безопасности и требований охраны труда, соблюден лимит времени, соблюден технологический процесс, результат выполненного процесса полностью соответствует предъявляемым требованиям. Отметка «4» - продемонстрирован средний уровень освоения компетенций, рабочее место организовано с соблюдением техники безопасности и требований охраны труда, соблюден лимит времени, соблюден технологический процесс, результат выполненного процесса практически полностью соответствует предъявляемым требованиям. Отметка «3» - продемонстрирован достаточный уровень освоения компетенций, рабочее место организовано с незначительным нарушением техники безопасности и требований охраны труда, частично соблюден лимит времени, частично соблюден технологический процесс, результат выполненного процесса частично соответствует предъявляемым требованиям. Отметка «2» - не продемонстрировано освоение компетенций, рабочее место не организовано с соблюдением техники безопасности и требований охраны труда, не соблюден лимит времени, не соблюден технологический процесс, результат выполненного процесса не соответствует предъявляемым требованиям.

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **5.1 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (мастерские по техническому обслуживанию и ремонту тракторов и автомобилей).

Аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной компьютер, проектор, доска, экран, демонстрационный и справочный материал.

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с АО «Учхоз Июльское Ижевской государственной сельскохозяйственной академии». Договор о сотрудничестве №57-136/2015 от 15 июня 2015.

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с Колхоз (СХПК) Имени Мичурина (договор №8/об от 01.11.2017).

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с СПК-колхоз «Луч» (договор №9/об от 01.11.2017).

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с ООО «Увадрев-Холдинг» (договор 43/об от 25 апреля 2017).

Рабочее место практиканта оснащается необходимой мебелью и оборудованием в соответствии с договором с ООО фирма «Интерпартнер» (договор 41/об от 09 марта 2017).

## **5.2 Перечень Интернет-ресурсов и используемое программное обеспечение**

1. Интернет-портал УдГАУ » (<http://portal.udsau.ru>).
2. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. Подписка на 3 года. Договор № 9-БД/19 от 07.02.2019. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.
3. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2016. Бессрочная лицензия. Договор №79-ГК/16 от 11.05.2016. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №0313100010014000038-0010456-01 от 11.08.2014. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №26 от 19.12.2013. Microsoft Office Professional Plus 2010. Бессрочная лицензия. Договор №106-ГК от 21.11.2011. Р7-Офис. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.
4. Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант плюс». Соглашение № ИКП2016/ЛСВ 003 от 11.01.2016 для использования в учебных целях бессрочное. Обновляется регулярно. Лицензия на все компьютеры, используемые в учебном процессе.

## **4.3. Основная и дополнительная литература**

### **Основная литература:**

1. Бачурин А.А., Спиринов 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. –432с.
3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник /Г.И. Гладов, А.М. Петренко. Москва: Академия,2020. –352с.
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>

#### 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.