



Digitally signed by
Носырева Галина
Александровна
DN: C=RU,
OU=Директор, О=ГБПОУ
МО "СПК", CN=Носырева
Галина Александровна,
E=mo_spkollidzh@mosreg
.ru
Reason: Я утверждаю
данный документ
Location: Сергиев Посад
Date: 2025-12-19 10:06:31

Приложение __
к ООП по специальности
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автомобильного транспорта

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Московской области
«Сергиево-Посадский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

г. Сергиев Посад

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности профессионального цикла и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК. 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК. 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК. 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК. 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК. 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля
ПК 3.1	Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
ПК 3.2	Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
ПК 3.3	Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	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. 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. 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
Уметь	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы

	решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
Знать	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить, структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях. основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте, методы работы в профессиональной и смежных сферах, порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности, номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приемы структурирования информации ,формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства, содержание актуальной нормативно-правовой документации, современная научная и профессиональная терминология, возможные траектории профессионального развития и самообразования, основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности правила разработки презентации, основные этапы разработки и реализации проекта. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности, 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

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего - 432 часов.

в том числе в форме практической подготовки - 276 часов.

Из них на освоение:

МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами -144 часов;

в том числе самостоятельная работа -14 часов;

консультации – 10 часов;

промежуточная аттестация - экзамен – 8 часов.

МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств -108 часов;

в том числе самостоятельная работа -12 часов;

консультации – 10 часов;

промежуточная аттестация - экзамен – 8 часов.

практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 144 часа.

промежуточная аттестация дифференцированный зачет

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Обучение по МДК						Практики	
				Всего	В том числе						
	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа		Промежуточная аттестация	Консультации	Учебная	Производственная			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 9.	Раздел 1 МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	144	60	112	60	X	14	8	10	X	X
ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 9.	Раздел 2. МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	108	36	42	36	X	12	8	10	X	X
	Учебная практика	36	36	36						36	X
	Производственная практика	144	144	144						X	144
	Консультации	X	X	X	-	-	-	X	20	X	X
	Промежуточная аттестация	X	X	X	-	-	-	16	X	X	X
	Всего:	432	276	370	96	X	26	16	20	36	144

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч.	В том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3	
МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		144	60
1 семестр		72	39
Тема 1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание	22	10
	1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	1	-
	2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	1	-
	3. Проверка работоспособности узлов.	1	-
	4. Проверка состояния узлов.	1	-
	5. Проверка работоспособности систем АТС перед продажей.	1	-
	6. Проверка работоспособности агрегатов АТС перед продажей.	1	-
	7. Уборочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.	1	-
	8. Моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.	1	-
	9. Контрольные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.	1	-
	10. Диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.	1	-
	11. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.	1	-
	12. Смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.	1	-
	13. <i>Практическое занятие 1.</i> «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя».	1	1
	14. <i>Практическое занятие 1.</i> «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя».	1	1
	15. <i>Практическое занятие 2.</i> «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя».	1	1
	16. <i>Практическое занятие 2.</i> «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя».	1	1
	17. <i>Практическое занятие 3.</i> «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС».	1	1
	18. <i>Практическое занятие 3.</i> «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС».	1	1
	19. <i>Практическое занятие 4.</i> «Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя».	1	1
	20. <i>Практическое занятие 4.</i> «Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя».	1	1
	21. <i>Практическое занятие 5.</i> «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки».	1	1
	22. <i>Практическое занятие 5.</i> «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки».	1	1

Тема 2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Содержание	10	6
	23. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	1	-
	24. Кузовные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.	1	-
	25. Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.	1	-
	26. Структура материально-технической базы предприятий автомобильного транспорта.	1	-
	27. <i>Практическое занятие 6.</i> «Подготовка к продаже АТС с пробегом».	1	1
	28. <i>Практическое занятие 6.</i> «Подготовка к продаже АТС с пробегом».	1	1
	29. <i>Практическое занятие 7.</i> «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта».	1	1
	30. <i>Практическое занятие 7.</i> «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта».	1	1
	31. <i>Практическое занятие 8.</i> «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников».	1	1
Тема 3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание	26	14
	33. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	1	-
	34. Осмотр АТС при приемке.	1	-
	35. Проведение тестовой поездки.	1	-
	36. Проведение прямой приемки АТС.	1	-
	37. Оценка уровня сложности ремонта.	1	-
	38. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.	1	-
	39. Мониторинг рынка сервиса.	1	-
	40. Согласование калькуляции услуг и материалов.	1	-
	41. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.	1	-
	42. Программные обеспечения при организации работ по приемке АТС.	1	-
	43. Программные обеспечения при организации работ по выдаче АТС.	1	-
	44. Оснащение поста приемки-выдачи АТС.	1	-
	45. <i>Практическое занятие 9.</i> «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС».	1	1
	46. <i>Практическое занятие 9.</i> «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС».	1	1
	47. <i>Практическое занятие 10.</i> «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	1	1
	48. <i>Практическое занятие 10.</i> «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС».	1	1
	49. <i>Практическое занятие 11.</i> «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений».	1	1
	50. <i>Практическое занятие 11.</i> «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений».	1	1
	51. <i>Практическое занятие 12.</i> « Проведение кругового осмотра АТС при приемке».	1	1
	52. <i>Практическое занятие 12.</i> « Проведение кругового осмотра АТС при приемке».	1	1
	53. <i>Практическое занятие 13.</i> «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля».	1	1
	54. <i>Практическое занятие 13.</i> «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля».	1	1
	55. <i>Практическое занятие 14.</i> «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей».	1	1

	56. Практическое занятие 14. «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей».	1	1
	57. Практическое занятие 15. «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля».	1	1
	58. Практическое занятие 15. «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля».	1	1
Тема 4. Выдача АТС клиенту	Содержание	14	9
	59. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания.	1	-
	60. Порядок выдачи АТС после проведения технического ремонта.	1	-
	61. Рекомендации по техническому обслуживанию АТС в перспективе.	1	-
	62. Рекомендации по ремонту АТС в перспективе.	1	-
	63. Порядок их оформления.	1	-
	64. Практическое занятие № 16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	1	1
	65. Практическое занятие № 16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	1	1
	66. Практическое занятие № 16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	1	1
	67. Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	1	1
	68. Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	1	1
	69. Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	1	1
	70. Практическое занятие № 18 «Послесервисный опрос клиента»	1	1
	71. Практическое занятие № 18 «Послесервисный опрос клиента»	1	1
	72. Практическое занятие № 18 «Послесервисный опрос клиента»	1	1
Самостоятельная учебная работа обучающегося			
Изучить тему «Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.».		1	-
Изучить тему « Контрольные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.».		1	-
Изучить тему «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.».		1	-
Изучить тему «Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.».		1	-
Изучить тему «Структура материально-технической базы предприятий автомобильного транспорта».		1	-
Изучить тему «Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта».		1	-
Изучить тему «Оценка уровня сложности ремонта».		1	-
Изучить тему «Согласование калькуляции услуг и материалов».		1	-
Изучить тему «Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания».		1	-
Изучить тему « Рекомендации по техническому обслуживанию АТС в перспектив.».		1	-
Всего часов за семестр, из них		72	
Теоретические занятия		33	
Практические занятия		39	
Самостоятельная работа		10	
2 семестр		54	21
Тема 5. Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание		
	73. Нормативно акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.	1	-
	74. Правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.	1	-
	75. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС.	1	-

	76. Практическое занятие № 19 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС».	1	1
	77. Практическое занятие № 19 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС».	1	1
	78. Практическое занятие № 20 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС».	1	1
	79. Практическое занятие № 20 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС».	1	1
	80. Практическое занятие № 21 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС».	1	1
	81. Практическое занятие № 21 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС».	1	1
	82. Практическое занятие № 22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС».	1	1
	83. Практическое занятие № 22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС».	1	1
Тема 6. Работа с клиентами автосервиса.	84. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.	1	-
	85. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов.	1	-
	86. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.	1	-
	87. Ведение базы потребителей АТС.	1	-
	88. Подготовка к визиту клиента.	1	-
	89. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	1	-
	90. Практическое занятие № 23 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год».	1	1
	91. Практическое занятие № 23 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год».	1	1
	92. Практическое занятие № 24 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента».	1	1
	93. Практическое занятие № 24 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента».	1	1
	94. Практическое занятие № 25 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений».	1	1
	95. Практическое занятие № 25 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений».	1	1
	96. Практическое занятие № 26 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций».	1	1
	97. Практическое занятие № 26 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций».	1	1
	98. Практическое занятие № 27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации».	1	1
	99. Практическое занятие № 27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации».	1	1
	100. Практическое занятие № 27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации».	1	1
	101. Практическое занятие № 27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации».	1	1
	102. Практическое занятие № 27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации».	1	1
Самостоятельная учебная работа обучающегося		4	
Изучить тему «Нормативно акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов».		1	-
Изучить тему «Правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов».		1	-
Изучить тему «Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС».		1	-
Изучить тему «. Ведение базы потребителей АТС».		1	-
Консультации		10	
1. Решение ситуационных задач «Нормативно акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов».			
2. Решение ситуационных задач «Нормативно акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов».			
3. Решение ситуационных задач «Правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов».			

4. Решение ситуационных задач «Правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов».			-
5. Решение ситуационных задач «Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС».			
6. Решение ситуационных задач «Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС».			
7. Решение ситуационных задач «Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов».			
8. Решение ситуационных задач «Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов».			
9. Решение ситуационных задач «Ведение базы потребителей АТС».			
10. Решение ситуационных задач «Ведение базы потребителей АТС».			
Всего часов за семестр, из них		54	
Теоретические занятия		9	
Практические занятия		21	
Самостоятельная работа обучающихся		4	
Консультации		10	
Промежуточная аттестация - экзамен		8	
Всего часов по МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		144	
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		108	36
1 семестр		90	36
Тема 1. Культура делового общения	Содержание	24	10
	1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией)	1	-
	2. Процесс общения и его стороны: интеракция (взаимодействие)	1	-
	3. Процесс общения и его стороны: перцепция (взаимопонимание)	1	-
	4. Этапы общения: установление контакта.	1	-
	5. Этапы общения: ориентация в ситуации.	1	-
	6. Этапы общения: обсуждение проблемы.	1	-
	7. Этапы общения: принятие решения.	1	-
	8. Этапы общения: выход из контакта.	1	-
	9. Техники ведения беседы.	1	-
	10. Техники активного слушания.	1	-
	11. Техники налаживания контакта.	1	-
	12. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками.	1	-
	13. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	1	-
	14. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	1	-
	15. Практическое занятие № 1 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	1	1
	16. Практическое занятие № 1 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	1	1
	17. Практическое занятие № 2 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС».	1	1
	18. Практическое занятие № 2 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС».	1	1
	19. Практическое занятие № 3 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт».	1	1
	20. Практическое занятие № 3 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт».	1	1
	21. Практическое занятие № 4 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта».	1	1
	22. Практическое занятие № 4 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта».	1	1
	23. Практическое занятие № 5 «Создание этического кодекса фирмы».	1	1
	24. Практическое занятие № 5 «Создание этического кодекса фирмы».	1	1

Тема 2. Основы коммуникации с потребителями	Содержание	30	17
	25. Система взаимоотношений с потребителем АТС.	1	-
	26. Система коммуникаций с потребителем АТС.	1	-
	27. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС).	1	-
	28. Прием ТС в ремонт.	1	-
	29. Составление предварительной сметы ремонта.	1	-
	30. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.	1	-
	31. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.	1	-
	32. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг.	1	-
	33. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.	1	-
	34. Система учета и записи клиентов для проведения сервиса обслуживания АТС.	1	-
	35. Система продажи дополнительных услуг сервиса.	1	-
	36. Система продажи дополнительных аксессуаров.	1	-
	37. Система продажи дополнительных расходных материалов.	1	-
	38. Практическое занятие № 6 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС».	1	1
	39. Практическое занятие № 6 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС».	1	1
	40. Практическое занятие № 7 «Создание карточки потребителя».	1	1
	41. Практическое занятие № 7 «Создание карточки потребителя».	1	1
	42. Практическое занятие № 8 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами».	1	1
	43. Практическое занятие № 9 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС».	1	1
	44. Практическое занятие № 9 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС».	1	1
	45. Практическое занятие № 10 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции».	1	1
	46. Практическое занятие № 10 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции».	1	1
	47. Практическое занятие № 11 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту».	1	1
	48. Практическое занятие № 11 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту».	1	1
	49. Практическое занятие № 12 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС».	1	1
	50. Практическое занятие № 12 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС».	1	1
	51. Практическое занятие № 13 «Составления бланка анкеты потребителя».	1	1
	52. Практическое занятие № 13 «Составления бланка анкеты потребителя».	1	1
	53. Практическое занятие № 14 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации».	1	1
	54. Практическое занятие № 14 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации».	1	1
Тема 3. Основы коммуникации с поставщиками.	Содержание	13	8
	55. Каналы распределения товаров.	1	-
	56. Идентификационный номер ТС (VIN).	1	-
	57. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.	1	-
	58. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ.	1	-
	59. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг.	1	-
	60. Практическое занятие № 15 «Работа с каталогами запчастей поставщиков».	1	1
	61. Практическое занятие № 15 «Работа с каталогами запчастей поставщиков».	1	1

	62. Практическое занятие № 16 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования».	1	1
	63. Практическое занятие № 16 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования».	1	1
	64. Практическое занятие № 17 «Создание прайса на услуги автосервиса» .	1	1
	65. Практическое занятие № 17 «Создание прайса на услуги автосервиса» .	1	1
	66. Практическое занятие № 18 «Формирование коммерческого предложения»	1	1
	67. Практическое занятие № 18 «Формирование коммерческого предложения».	1	1
Самостоятельная учебная работа обучающегося		12	
Описать тему «Процесс общения и его стороны: перцепция (взаимопонимание)».		1	-
Составить конспект на тему «Этапы общения: ориентация в ситуации».		1	-
Изучить тему «Отличие предпродажной подготовки новых автотранспортных средств от АТС с пробегом».		1	-
Изучить тему «Отличие оригинальных з/ч и материалов от их реплик».		1	-
Изучить тему «Порядок выдачи автотранспортного средства клиенту».		1	-
Изучить тему «Прецеденты использования Законодательства в сфере сервиса АТС.».		1	-
Описать регламент взаимодействия с клиентами.		1	-
Описать методы коммуникаций для сотрудников, которые общаются с клиентами.		1	-
Изучить тему «Требованиям каких документов должны соответствовать технологические документы на ремонт».		1	-
Изучить тему «Разрешается ли изъятие технических паспортов автотранспортных средств у заказчиков при оформлении заказа?».		1	-
Изучить тему «Допускается ли проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, снятых с производства более 10 лет, при отсутствии нормативно технической и технологической документации?».		1	-
Изучить тему «Требованиям каких документов должны соответствовать технологические документы на ремонт».		1	-
Консультации		10	
1.Решение ситуационных задач «Процесс общения и его стороны».			
2.Решение ситуационных задач «Процесс общения и его стороны».			
3.Решение ситуационных задач «Этапы общения».			
4.Решение ситуационных задач «Этапы общения».			
5.Решение ситуационных задач «Техники ведения беседы».			
6.Решение ситуационных задач «Техники ведения беседы».			
7.Решение ситуационных задач «Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС».			
8.Решение ситуационных задач «Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС».			
9.Решение ситуационных задач «Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов».			
10.Решение ситуационных задач «Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов».			
Всего часов за семестр, из них		108	
Теоретические занятия		42	
Практические занятия		36	
Самостоятельная работа обучающихся		12	
Консультации		10	
Промежуточная аттестация - экзамен		8	
Всего часов по МДК. 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		108	
Учебная практика		36	
Виды работ			36
1. Выполнение УМР при подготовке к продаже.			

2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС 3. Выполнение слесарных работ на АТС 4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. 5. Круговой осмотр АТС. 6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС 7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС		
Производственная практика Виды работ 1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем 2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации 3. Приведение АТС в товарный вид 4. Установка дополнительного оборудования 5. Удаление элементов консервации с АТС 6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт 8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.	144	144
Всего часов по профессиональному модулю	432	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

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

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

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

3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бачурин А.А., Спирин И.В., Ходош М.С., Самосина М.И. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО. 4-е изд, испр. - Москва: Академия, 2022. – 288 с.

2. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва: Академия, 2022. – 432 с.

3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник / Г.И. Гладов, А.М. Петренко. – Москва: Академия, 2022. – 352 с.

4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. – Москва: Академия, 2023. – 560 с.

5. Стуканов В.А. Основы теории автомобильных двигателей/В.А. Стуканов. – Москва: Форум, 2023. – 368 с.

6. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.А. Пузряков, А.Ф. Пузряков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра-М, 2022. – 346 с.

7. Туревский И.С. Электрооборудование автомобилей /И.С. Туревский. – Москва: Форум, 2023. – 368 с.

8. Туревский И.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность. – Москва: Форум, 2023. – 191 с.

9. Виноградов В.М. «Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей» - М, Академия, 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, 2023 г. <https://znanium.com/catalog/product/1248675>

11. Родин А.В. «Электрооборудование и ЭСУД бюджетных легковых автомобилей»: Практическое пособие - М.: СОЛОН-Пр., 2022. - 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, 2022. - 496 с.: 70x100 1/16. <https://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, 2021. — 368с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398070>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – Москва: Инфра-М, 2014. – 352 с.

2. Кузнецов А.С. «Техническое обслуживание и ремонт автомобиля». Учебник. В двух частях. М.: Академия – 2018.

3. Приходько В.М. Автомобильный справочник – Москва: Машиностроение, 2013.

4. Смирнов Ю.А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика: учебное пособие для СПО / Ю.А. Смирнов, В.А. Детисов. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. 324 с.

5. Шатров М.Г. Двигатели внутреннего сгорания /М.Г. Шатров. – Москва: Высшая школа, 2015. – 400 с.

6. Вербицкий В.В. Автомобильные эксплуатационные материалы / В.В. Вербицкий – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 118 с.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 3.1	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 3.2	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ПК 3.3	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	
ОК 01	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 02	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 03	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04	Взаимодействи с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ОК 09	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	