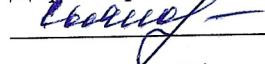


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИПО

 Сьянова Т.Ю.

« 28 » 03 2024 г.

**Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ МОДЕРНИЗАЦИИ И МОДИФИ-
КАЦИИ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

Специальность «23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспорт-
ных средств»

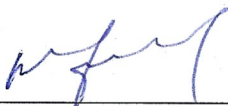
Присваиваемая квалификация
«Специалист»

Формы обучения
очная

Кемерово 2024

Рабочую программу составил

Заведующий кафедрой кафедры ЭА



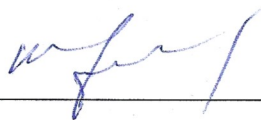
А.В. Кудреватых

подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании
ЦМК Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Протокол № 20 от 25.03.20

Председатель ЦМК Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств



А.В. Кудреватых

подпись

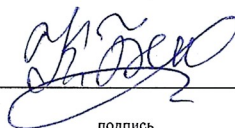
Согласовано
зам. директора по УР ИПО



Н.С. Полуэктова

подпись

Согласовано
зам. директора по МР ИПО



К.И. Бекшенева

подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ.....	2
1.1	Место ПМ.03. Организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в структуре основной образовательной программы	2
1.2	Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	2
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
2.1	Структура профессионального модуля	11
2.2	Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)	11
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
3.1	Специальные помещения	19
3.2	Информационное обеспечение реализации программы.....	22
4	ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ	24
5	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	24
5.1	Паспорт фонда оценочных средств	24
5.2	Типовые контрольные задания или иные материалы	57
5.2.1	Оценочные средства при текущем контроле	57
5.2.2	Оценочные средства при промежуточной аттестации	59
5.3	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	62
6	ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ ИЛИ МАТЕРИАЛЫ.....	63

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ МОДЕРНИЗАЦИИ И МОДИФИКАЦИИ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Место ПМ.03. Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств в структуре основной образовательной программы

Программа профессионального модуля ПМ.03. Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств является частью основной профессиональной образовательной программы и разработана для освоения основных видов деятельности в соответствии с Федеральным государственным стандартом среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств: - организация процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Освоение профессионального модуля направлено на формирование общих и профессиональных компетенций:

общие компетенции.

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

Знать: 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;

Уметь: 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;

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

Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;

об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;

о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности;;

Уметь: определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации ;

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; возможные траектории профессионального развития и самообразования ;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знать: психологические основы деятельности коллектива психологические особенности личности ;

Уметь: : Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности ;

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: 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 ;

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы

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 интересные профессиональные темы ;

профессиональных компетенций:

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

Знать: -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 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

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 и продуктах и услугах (создание репутации).

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

-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.

-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.

-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.

-Применять техники ведения деловых переговоров.

-Разрешать конфликтные ситуации.

-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.

-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.

-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.

-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.

-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Иметь практический опыт: -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

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

Знать: -Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.

-Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

-Классификация потребностей человека.

-Основы организации процесса обслуживания потребителей.

-Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Каналы и источники поиска и привлечения потребителей.

-Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов).

-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 жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

-Базовые принципы управления временем

Уметь: -Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.

-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.

-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.

-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.

-Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.

-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.

-Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.

-Работать с рекламациями потребителей.

-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации

Иметь практический опыт: -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

ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей

Знать: -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 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

Уметь: -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 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

Иметь практический опыт: -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;

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Знать

- 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

- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;

- приемы структурирования информации;

- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;

- об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
- о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- 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

профессиональной деятельности

- особенности произношения
- правила чтения текстов профессиональной направленности
- 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 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

- Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.

- Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

- Классификация потребностей человека.

- 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 жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
- Базовые принципы управления временем
- 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 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

Уметь

- 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
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию
- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- организовывать работу коллектива и команды
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
- 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
- Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.

- -Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).
- -Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.
- -Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.
- -Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.
- -Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.
- -Применять техники ведения деловых переговоров.
- -Разрешать конфликтные ситуации.
- -Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.
- -Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.
- -Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.
- -Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.
- -Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
- -Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- -Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.
- -Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.
- -Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.
- -Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.
- -Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации.
- -На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.
- -Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя.
- -Работать с рекламациями потребителей.
- -Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации
- -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 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

Иметь практический опыт

- 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.
- 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

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Структура профессионального модуля

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Объем ПМ	400		
в том числе:			
Лекции, уроки	88		
Лабораторные работы	0		
Практические занятия	72		
Курсовое проектирование	0		
Консультации	12		
Самостоятельная работа	30		
Промежуточная аттестация	12		
Индивидуальное проектирование	0		
Учебная практика	72		
Производственная практика	108		
Промежуточная аттестация (квалификационный экзамен)	6		

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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		110
1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	18
	1.Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	4
	2.Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	
	3.Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.	6
	4.Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	
	5.Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	
	6.Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие № 1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно	1

	технической документации организации-изготовителя»	
	Практическое занятие № 2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	1
	Практическое занятие № 3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»	2
	Практическое занятие № 4 «Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя»	2
	Практическое занятие № 5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	2
2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Предпродажная подготовка АТС с пробегом	12
	1.Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	4
	2.Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	4
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие № 6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	2
	Практическое занятие № 7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	1
	Практическое занятие № 8 «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»	1
3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	18
	1.Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. 2.Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. 3.Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта. 4.Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. 5.Мониторинг рынка сервиса.	4
	6.Согласование калькуляции услуг и материалов 7.Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. 8.Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС 9.Оснащение поста приемки-выдачи АТС	6
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие № 9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	2
	Практическое занятие № 10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	1
	Практическое занятие № 11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	1
	Практическое занятие № 12 « Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	1

	Практическое занятие № 13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	1
	Практическое занятие № 14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	1
	Практическое занятие № 15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	1
4. Выдача АТС клиенту	Выдача АТС клиенту	12
	1.Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. 2.Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	8
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие № 16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	2
	Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	1
	Практическое занятие № 18 «Послесервисный опрос клиента»	1
5. Законодательство в сфере сервиса АТС	Законодательство в сфере сервиса АТС	6
	1.Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. 2.Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	4
	В том числе, практических занятий	2
	Практическое занятие № 19,20,21,22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	2
6. Работа с клиентами автосервиса	Работа с клиентами автосервиса.	14
	1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС 2.Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов 3.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС 4.Ведение базы потребителей АТС 5.Подготовка к визиту клиента 6.Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	8
	В том числе, практических занятий	6
	Практическое занятие № 23 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2
	Практическое занятие № 24 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	1
	Практическое занятие № 25 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	1
	Практическое занятие № 26 «Подготовка к визиту клиен-	2

	та, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	
	Самостоятельная работа	18
	Изучение основ технологических процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей	18
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6
Всего:		110
МДК 03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»		110
1. Культура делового общения	Культура делового общения	26
	1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	2
	2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	2
	3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	2
	4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
	5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	12
	1. Практическое занятие № 1 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	4
	2. Практическое занятие № 2 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	2
	Практическое занятие № 3 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	2
	Практическое занятие № 4 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	2
	Практическое занятие № 5 «Создание этического кодекса фирмы»	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
	Основы коммуникации с потребителями	40
Раздел 2. Основы коммуникации с потребителями	1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2
	2.Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)	2
	3.Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта	2
	4.Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС	2
	5.Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта	2
	6.Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	2
	7.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	2

	8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	20
	1. Практическое занятие № 6 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	2
	2. Практическое занятие № 7 «Создание карточки потребителя»	2
	3. Практическое занятие № 8 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	4
	4. Практическое занятие № 9 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	2
	5. Практическое занятие № 10 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	2
	6. Практическое занятие № 11 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2
	7. Практическое занятие № 12 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	2
	8. Практическое занятие № 13 «Составления бланка анкеты потребителя»	2
	9. Практическое занятие № 14 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
Раздел 3. Основы коммуникации с поставщиками	Основы коммуникации с поставщиками	
	1. Каналы распределения товаров	2
	2. Идентификационный номер ТС (VIN)	2
	3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.	2
	4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	2
	5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	2
	6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	2
	7. Договорные отношения с поставщиками	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	8
	1. Практическое занятие № 15 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»	2
	2. Практическое занятие № 16 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	2
	3. Практическое занятие № 17 «Создание прайса на услуги автосервиса»	2
	4. Практическое занятие № 18 «Формирование коммерческого предложения»	2
	Самостоятельная работа обучающихся	4
	Промежуточная аттестация в форме экзамена	6
	Всего:	110
	Учебная практика УП 03.01 Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств	72

1. Составление плана работ.	1.1. Инструктаж по технике безопасности. Знакомство с программой учебной практики. Изучение индивидуального задания на учебную практику.	2
	1.2. Изучение технических характеристик автомобиля согласно индивидуального задания.	2
	1.3. Изучение технологического процесса согласно индивидуального задания.	2
	1.4. Составление общего плана работ производственного участка.	2
2. Разработка технологической карты.	2.1. Изучение требований к составлению технологических карт и карт эскизов.	2
	2.2. Составление основной последовательности работ заданного технологического процесса.	2
	2.3. Составление пооперационной последовательности работ заданного технологического процесса.	2
	2.4. Определение дополнительных требований и условий выполнения отдельных операций заданного технологического процесса.	2
	2.5. Определение трудоемкостей выполнения каждой операции заданного технологического процесса.	2
	2.6. Составление технологической карты.	2
	2.7. Составление карты эскизов.	2
3. Синхронизация работ исполнителей.	3.1. Обоснование количества исполнителей (не менее 2) для выполнения заданного технологического процесса.	2
	3.2. Распределение работ между исполнителями.	2
	3.3. Составление таблицы синхронизации работ исполнителей.	2
	3.4. Определение минимального времени выполнения одного технологического процесса.	2
4. Расчет необходимого запаса запасных частей и материалов на три смены работы производственного участка.	4.1. Изучение структуры и содержания каталога запасных частей автомобиля согласно индивидуального задания.	2
	4.2. Составление номенклатуры запасных частей, необходимых для выполнения одного заданного технологического процесса.	2
	4.3. Составление номенклатуры материалов, необходимых для выполнения одного заданного технологического процесса.	2
	4.4. Расчет количества технологических процессов, выполняемых производственным участком за три смены.	2
	4.5. Составление общего перечня запасных частей и материалов, необходимых для работы производственного участка в течении трех смен.	2
5. Подбор необходимого оборудования производственного участка.	5.1. Выбор необходимого складского оборудования для хранения трехсменного запаса запасных частей и материалов.	2
	5.2. Выбор осмотрового и подъемного оборудования, необходимого для выполнения заданного технологического процесса.	2
	5.3. Выбор технологического оборудования, слесарных инструментов и специальных приспособлений для вы-	2

	полнения заданного технологического процесса.	
	5.4. Выбор оборудования для организации рабочих мест исполнителей заданного технологического процесса.	2
6. Разработка планировки производственного участка.	6.1. Расчет площади производственного участка.	2
	6.2. Определение масштаба чертежа и основных планировочных решений.	2
	6.3. Разработка чертежа плана производственного участка в формате А3 с расстановкой оборудования и указанием рабочих мест.	2
	6.4. Составление спецификации оборудования производственного участка.	2
7. Разработка инструкций для производственного участка по охране труда, пожарной и экологической безопасности.	7.1. Определение опасных производственных факторов на производственном участке.	2
	7.2. Разработка основных положений инструкции по охране труда.	2
	7.3. Составление инструкции по охране труда.	2
	7.4. Определение категории помещения производственного участка по пожарной опасности.	2
	7.5. Выбор и расчет количества средств пожаротушения для помещения производственного участка в соответствии с категорией пожарной опасности.	2
	7.6. Составление инструкции по пожарной безопасности.	2
	7.7. Составление инструкции по экологической безопасности.	2
8. Оформление и защита отчета по практике.	8.1. Оформление и защита отчета по практике.	2
Промежуточная аттестация в форме: дифференцированного зачета		
Всего:		
Производственная практика ПП 03.01 Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств		108
Тема 1.1 Вводное занятие	1. Инструктаж. 2. Задачи практики по профилю специальности. 3. Инструктаж о прохождении практики: знакомство с программой практики и порядком ее проведения, с графиком перемещения обучающихся по рабочим местам, порядком получения и хранения спецодежды, правилами внутреннего распорядка, гигиеническими требованиями. 4. Вводный инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности.	18
Тема 1.2 Изучение технологического оборудования на предприятии	1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы. 2. Изучение перечня технологического оборудования и оснастки производственных зон и участков предприятия. 3. Определение потребности предприятия в обновлении перечня технологического оборудования и оснастки. 4. Ознакомление с технической документацией по технологическому оборудованию и оснастке. 5. Изучение эксплуатации и обслуживания техно-	36

	логического оборудования и оснастки в условиях предприятия. 6. Оценка технического состояния технологического оборудования и оснастки. 7. Определение эффективности использования технологического оборудования и оснастки. 8. Определение основных неисправностей технологического оборудования и оснастки, их причины и способы их устранения. 9. Определение остаточного ресурса технологического оборудования. 10. Изучение влияния технологического оборудования и оснастки на качество технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта. 11. Испытание технологического оборудования и оснастки в условиях предприятия.	
Тема 1.3 Изучение работы на технологическом оборудовании предприятия	1. Изучение инструкций по технике безопасности при работе с технологическим оборудованием и оснасткой. 2. Составление перечня мероприятий по снижению травмоопасности при работе с технологическим оборудованием и оснасткой. 3. Изучение способов повышения производительности труда ремонтных рабочих за счет повышения рациональности использования технологического оборудования и оснастки. 4. Изучение влияния технологического оборудования предприятия на окружающую среду. 5. Разработка мероприятий по профилактике загрязнений окружающей среды технологическим оборудованием. 6. Организация обучения рабочих для работы на новом технологическом оборудовании. 7. Изучение способов модификации конструкций технологического оборудования с учетом условий его эксплуатации.	36
Тема 1.4 Оформление отчета по практике	1. Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием	18
Промежуточная аттестация в форме: зачета		
Всего:		108
Промежуточная аттестация		6
Итого		400

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Специальные помещения

Для реализации программы МДК.02.01 «Управление процессом технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Технического обслуживания и ремонта автомобилей»

оснащенный оборудованием: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся,

техническими средствами обучения:

- комплект деталей, узлов, механизмов, моделей, макетов;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

Мастерская «Технического обслуживания и ремонта автомобилей» оснащенная оборудованием, включающая участки (или посты):

- уборочно-моечный
- расходные материалы для мойки автомобилей (шампунь для безконтактной мойки автомобилей, средство для удаления жировых и битумных пятен, средство для мытья стекол, полироль для интерьера автомобиля);
- микрофибра;
- пылесос;
- моечный аппарат высокого давления с пеногенератором.
- диагностический
- подъемник;
- диагностическое оборудование: (система компьютерной диагностики с необходимым программным обеспечением; сканер, диагностическая стойка, мультиметр, осциллограф, компрессометр, люфтомер, эндоскоп, стетоскоп, газоанализатор, пуско-зарядное устройство, вилка нагрузочная, лампа ультрафиолетовая, аппарат для заправки и проверки давления системы кондиционера, термометр);
- инструментальная тележка с набором инструмента (гайковерт пневматический, набор торцевых головок, набор накидных/рожковых ключей, набор отверток, набор шести-гранников, динамометрические ключи, молоток, набор выколоток, плоскогубцы, кусачки,)
- слесарно-механический
- * автомобиль;
- * подъемник;
- * верстаки.
- * вытяжка
- * стенд регулировки углов управляемых колес;
- * станок шиномонтажный;
- * стенд балансировочный;
- * установка вулканизаторная;
- * стенд для мойки колес;
- * тележки инструментальные с набором инструмента;

- * стеллажи;
- * верстаки;
- * компрессор или пневмолиния;
- * стенд для регулировки света фар;
- * набор контрольно-измерительного инструмента; (прибор для регулировки света фар, компрессометр, прибор для измерения давления масла, прибор для измерения давления в топливной системе, штангенциркуль, микрометр, нутромер, набор щупов);
- * комплект демонтажно-монтажного инструмента и приспособлений (набор приспособлений для вдавливания тормозных суппортов, съемник универсальный, съемник масляных фильтров, трубка для стяжки пружин);
- * оборудование для замены эксплуатационных жидкостей (бочка для слива и откачки масла, аппарат для замены тормозной жидкости, масляный нагнетатель);
- кузовной
- стапель,
- тумба инструментальная (гайковерт пневматический, набор торцевых головок, набор накидных/рожковых ключей, набор отверток, набор шестигранников, динамометрические ключи, молоток, набор выколоток, плоскогубцы, кусачки)
- набор инструмента для разборки деталей интерьера,
- набор инструмента для демонтажа и вклейки вклеиваемых стекол,
- сварочное оборудование (сварочный полуавтомат, сварочный инвертор, экраны защитные, расходные материалы: сварочная проволока, электроды, баллон со сварочной смесью)
- отрезной инструмент (пневматическая болгарка, ножовка по металлу, пневмоотбойник)
- гидравлические растяжки,
- измерительная система геометрии кузова, (линейка шаблонная, толщиномер)
- споттер,
- набор инструмента для рихтовки; (молотки, поддержки, набор монтажных лопаток, рихтовочные пилы)
- набор трубок,
- набор инструментов для нанесения шпатлевки (шпатели, расходные материалы: шпатлевка, отвердитель)
- шлифовальный инструмент пневматическая угло-шлифовальная машинка, эксцентриковая шлифовальная машинка, кузовной рубанок)
- подставки для правки деталей.
- окрасочный
- пост подбора краски; (микс-машина, рабочий стол, колор-боксы, весы электронные)
- пост подготовки автомобиля к окраске;
- шлифовальный инструмент ручной и электрический (эксцентриковые шлифовальные машины, рубанки шлифовальные)
- краскопульты (краскопульты для нанесения грунтовок, базы и лака)
- расходные материалы для подготовки и окраски автомобилей (скотч малярный и контурный, пленка маскировочная, грунтовка, краска, лак, растворитель, салфетки безворсовые,

материал

шлифовальный)

- окрасочная камера.

Для реализации программы учебной дисциплины МДК 03.02 «**Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств**» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе

(учебники

и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и

разработки);

техническими средствами обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к

сети

Интернет;

- оргтехника;
- мультимедийный проектор

Оборудование рабочих мест: Программа учебной практики реализуется в слесарном цехе, имеющем

в наличии следующее оборудование:

- рабочие места по количеству студентов;
- набор слесарных инструментов;
- набор измерительных инструментов;
- приспособления;
- заготовки для выполнения слесарных работ.

Учебная практика требует наличие оборудования, инструментов, расходных материалов (или их

аналогов), используемых при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных

листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Ремонт и обслуживание легковых

автомобилей»:

- верстак;
- лампа-переноска светодиодная с аккумулятором;
- набор с инструментом;
- набор отверток 6 предметов;
- беруши;
- автомобиль;
- профессиональный мультимарочный сканер (Scan Tronik 2/5) ;
- накидка пластиковая с магнитами (КА-6671) ;
- набор комплексная защита (руль, сиденье, ручка кпп) ;
- тестер цифровой (мультиметр);
- пробник диодный;
- зеркальце на ручке;

- магнит телескопический
- ноутбук (компьютер);
- подъемник ножничный Спринтер 0-255;
- съемник рулевого наконечника;
- съемник шаровой опоры;
- стяжка пружины;
- Licota набор для обслуживания стоек амортизаторов, 18 предметов ATF-5226;
- динамометрический ключ 28-210;
- штангельциркуль;
- накидка пластиковая с магнитами (КА-6671) ;
- ключ балонный крестовой;
- тиски;
- пробник диодный;
- КПП;
- набор съемников подшипников сепараторного типа;
- динамометрический ключ 19-110 Нм пласт. кейс;
- набор головок 3/8;
- комплект для установки сальник и подшипник AN01008A;
- съемник внутренних подшипников;
- набор выколоток 6 предметов;
- съемник стопорных колец;
- съемник стопорных колец без отверстий;
- поддон для отходов ГСМ;
- кантователь КПП;
- масленка рычажная;
- двигатель;
- индикатор часового типа;
- магнитная стойка для индикатора;
- микрометр МК-25;
- микрометр МК-50;
- микрометр МК-75;
- съемник с тремя поворотными захватами 8AE310037.

Для написания отчета по учебной практике, проработке научно-технической и нормативной

документации предусмотрены: читальный зал и интернет-зал библиотеки КузГТУ.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

3.2.1 Основная литература:

1. Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=982687>. – Загл. с экрана

3.2.2 Дополнительная литература:

2. Виноградов, В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 376 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=961754>. – Загл. с экрана.

3. Елифанов, Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 349 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=989994>. – Загл. с экрана.

4. Жолобов, Л. А. Устройство автомобилей категорий b и c 2-е изд., пер. и доп. [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 265 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/ustroystvo-avtomobiley-kategoriy-b-i-c-419574>. – Загл. с экрана.
5. Михеева, Е. В. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Текст] : учебное пособие для образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования по всем техническим специальностям : [для студентов СПО] / Е. В. Михеева. – Москва : Академия, 2017. – 384 с.
6. Михневич, Е. В. Устройство автотранспортных средств. Практикум [Электронный ресурс]. – Минск : РИПО, 2016. – 192 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=463643. – Загл. с экрана.
7. Передерий, В. П. Устройство автомобиля. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 286 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=891740>. – Загл. с экрана.
8. Рачков, М. Ю. Устройство автомобилей. измерительные устройства автомобильных систем 2-е изд., испр. и доп.[электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 135 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/ustroystvo-avtomobiley-izmeritelnye-ustroystva-avtomobilnyh-sistem-427255>. – Загл. с экрана.
9. Савич, Е. Л. Устройство и эксплуатация автомобилей для международных перевозок [Электронный ресурс]. – Минск : РИПО, 2016. – 412 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=463672. – Загл. с экрана.
10. Стуканов, В. А. Основы теории автомобильных двигателей и автомобиля. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 368 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=988286>. – Загл. с экрана.
11. Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=982588>. – Загл. с экрана.
12. Стуканов, В. А. Устройство автомобилей. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 496 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=911994>. – Загл. с экрана.
13. Тихонович, А. М. Устройство автомобилей[Электронный ресурс]. – Минск : РИПО, 2017. – 304 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=487983. – Загл. с экрана.

3.2.3 Методическая литература

14. Андреева, Н. А. Учебная практика по профессиональному модулю "Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств" [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 23.02.07 "Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей" / А. Н. Андреева, М. Н. Брильков ; ФГБОУ ВО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева", Каф. эксплуатации автомобилей. – Кемерово : КузГТУ, 2018. – 34 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=9231>.
15. Ащеулов, А. С. Производственная практика по профессиональному модулю "Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств" [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 23.02.07 "Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей" / А. С. Ащеулов ; ФГБОУ ВО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева", Каф. эксплуатации автомобилей Кемерово : КузГТУ, 2018. – 14 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=9209>.
16. Ащеулов, А. С. Организация работ по модернизации автотранспортных средств [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 23.02.07 "Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей" / А. С. Ащеулов ; ФГБОУ ВО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева", Каф. эксплуатации автомобилей. – Кемерово : КузГТУ, 2018. – 15 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=9167>.

17. Ащеулов, А. С. Тюнинг автомобилей [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 23.02.07 "Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей" / А. С. Ащеулов ; ФГБОУ ВО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева". – Кемерово : КузГТУ, 2018. – 16 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=9188>.

18. Кульпин, А. Г. Производственное оборудование [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 23.02.07 "Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей" / А. Г. Кульпин ; ФГБОУ ВО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева", Каф. эксплуатации автомобилей. – Кемерово : КузГТУ, 2018. – 12 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=9249>.

19. Фурман, А. С. Особенности конструкций автотранспортных средств [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 23.02.07 "Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей" / А. С. Фурман ; ФГБОУ ВО "Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева". – Кемерово : КузГТУ, 2018. – 16 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=9186>.

Интернет-ресурсы:

1. ИКТ Портал «интернет ресурсы» - ict.edu.ru
2. Руководства по ТО и ТР автомобилей: www.viamobile.ru
3. Табель технологического, гаражного оборудования - www.studfiles.ru/preview/1758054
4. Правила оформления переоборудования автотранспортных средств - <http://voditelauto.ru/stati/tyuning/chto-sleduet-znat-esli-planiruet-izmenyat-konstrukciyu-avtomobilya.html>

4 ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля). Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КузГТУ.

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	2	3	4	5	6
МДК 03.01 «Управление процессом технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов»					
1	Тема 1	1.Проверка	ком-ОК 1;	Знать: - актуальный профес-	Опрос

1	2	3	4	5	6
	Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	плектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. 2.Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. 3.Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. 4.Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС 5.Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС 6.Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 9; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3	сиональный 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 - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; - о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - возможные траектории профессионального развития и самообразования - психологические основы деятельности коллектива - психологические особенности личности - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы - основные употребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности - особенности произношения - правила чтения текстов профессиональной	
2	Тема 2 Предпродажная подготовка АТС с пробегом	1.Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. 2.Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 9; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3	лю профессиональной деятельности; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - возможные траектории профессионального развития и самообразования - психологические основы деятельности коллектива - психологические особенности личности - правила построения простых и сложных пред-	Опрос
3	Тема 3 Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	1.Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. 2.Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. 3.Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 9; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3	ложений на профессиональные темы - основные употребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности - особенности произношения - правила чтения текстов профессиональной	Опрос

1	2	3	4	5	6
		4.Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. 5.Мониторинг рынка сервиса. 6.Согласование калькуляции услуг и материалов 7.Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. 8.Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС 9.Оснащение поста приемки-выдачи АТС		направленности - -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. - -Основы делопроизводства. - - Современные информационные технологии. - - Инструкция по охране труда. - -Гарантийная политика завода-изготовителя - - Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. - - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслужива-	
4	Тема 4 Выдача АТС клиенту	1.Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. 2.Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 9; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3	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 - - Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. - - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслужива-	Опрос
5	Тема 5 Законодательство в сфере сервиса АТС	1.Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. 2.Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 9; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3	информацией и защиты персональных данных. - - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслужива-	Опрос
6	Тема 6 Работа с клиентами автосервиса.	1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС 2.Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы	ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 9; ПК	информацией и защиты персональных данных. - - Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслужива-	Опрос

1	2	3	4	5	6
		клиентов 3. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС 4. Ведение базы потребителей АТС 5. Подготовка к визиту клиента 6. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента	3.1; ПК 3.2; ПК 3.3	нию и ремонту автотранспортных средств. - - Классификация потребностей человека. - - 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 жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - - Базовые принципы управления временем - - 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 гаран-	

1	2	3	4	5	6
				тийных 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 Уметь: - 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 - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде - ор-	

1	2	3	4	5	6
				ганизовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - 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 - - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. - - Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). - - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. - - Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ре-	

1	2	3	4	5	6
				монтажу автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. - - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. - -Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей. - -Применять техники ведения деловых переговоров. - -Разрешать конфликтные ситуации. - -Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. - -Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. - -Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. - -Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. - -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 - -Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе ока-	

1	2	3	4	5	6
				зания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - - Обращивать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. - -Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. - - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. - -Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. - -Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. - -На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - -Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя. - -Работать с рекламациями потребителей. - - Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации - -Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. - -Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. - - Определять возможность	

1	2	3	4	5	6
				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 Иметь практический опыт: - 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. -	

1	2	3	4	5	6
				-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. - -Телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях - - Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребите-	

1	2	3	4	5	6
				лями 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	

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

1	Тема 1 Культура делового общения	1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание) 2.Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта 3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. 4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики делового	ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 9; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3	Знать: - 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 - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; - о социальных и этических проблемах,	Опрос
---	---	---	---	---	--------------

1	2	3	4	5	6
		вых отношений 5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.		связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - возможные траектории профессионального развития и самообразования - 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 - -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	
2	Тема 2 Основы коммуникации с потребителями	1.Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС 2.Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС) 3.Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта 4.Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС 5.Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта 6.Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг 7.Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС 8.Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 9; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3		
3	Тема 3 Основы коммуникации с поставщиками	1.Каналы распределения товаров 2.Идентификационный номер ТС (VIN) 3.Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. 4.Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей 5.Система взаимоотношений и коммуни-	ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 9; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3		

1	2	3	4	5	6
		кации с поставщиками услуг ЖКХ 6.Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг 7.Договорные отношения с поставщиками		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 - -Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. - -Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. - -Классификация потребностей человека. - -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 автотранс-	

1	2	3	4	5	6
				портных средств к эксплуатации. - -Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - -Базовые принципы управления временем - -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 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 Уметь: - распознавать задачу и/или про-	

1	2	3	4	5	6
				блему 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 - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - 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 профессио-	

1	2	3	4	5	6
				нальные темы - - Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - - Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. - - Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). - - Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. - - Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. - - Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. - - Уточнять у потребителей информацию, 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	

1	2	3	4	5	6
				конфликтные ситуации. - - Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда. - - Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. - - Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. - - Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. - - Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов - - Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. - - Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. - - Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. - - Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. - - Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. - - Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации. - - На доступном	

1	2	3	4	5	6
				языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. - -Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя. - -Работать с рекламациями потребителей. - -Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации - -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 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, соответству-	

1	2	3	4	5	6
				ющие технологическому процессу выполняемых работ. - -Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. - -Применять стандартное и специализированное программное обеспечение Иметь практический опыт: - - 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. -	

1	2	3	4	5	6
				-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. - -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 авто-	

1	2	3	4	5	6
				транспортных средств и их компонентов	
УП 03.01					
1		Организация процессов модернизации и модификации авто-транспортных средств	ПК-3.1	Знать: Законы РФ регулирующие сферу переоборудования транспортных средств; назначение, устройство и принцип работы агрегатов, узлов и деталей автомобиля; основные направления в области улучшения технических характеристик автомобилей; назначение, устройство и принцип работы технологического оборудования для модернизации автотранспортных средств; методику определения экономического эффекта от модернизации и модификации автотранспортных средств; конструктивные особенности узлов, агрегатов и деталей автотранспортных средств; материалы, используемые при производстве деталей узлов, агрегатов; правила расчета снижения затрат на эксплуатацию Т.С., рентабельность услуг; правила подсчета расхода запасных частей, затрат на обслуживание и ремонт; правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; Конструктивные особенности автомобилей; особенности технического обслуживания и ремонта специальных автомобилей; типовые схемные решения по модернизации транспортных средств. Уметь: визуально и экспериментально определять техническое состояние уз-	Подготовка отчета по практике

1	2	3	4	5	6
				лов, агрегатов и механизмов транспортного средства; подбирать необходимый инструмент и оборудование для проведения работ; определять возможность, необходимость и экономическую целесообразность модернизации автотранспортных средств; соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); проводить контроль технического состояния транспортного средства. Иметь практический опыт: в организации работы по модернизации и модификации автотранспортных средств в соответствии с законодательной базой РФ; в оценке технического состояния транспортных средств и возможность их модернизации; прогнозирования результатов от модернизации автотранспортных средств; в сборе нормативных данных в области конструкции транспортных средств.	
			ПК-3.2	Знать: требования техники безопасности; особенности и виды тюнинга; основные направления тюнинга двигателя; устройство всех узлов автомобиля; особенности тюнинга подвески; технические требования к тюнингу тормозной системы; требования к тюнингу системы выпуска отработанных газов; требования к материалам и особенности тюнинга салона автомобиля; способы увеличения мощности двигателя; перспективные конструкции основных агрега-	Подготовка отчета по практике

1	2	3	4	5	6
				тов и узлов транспортного средства. Уметь: определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы; оценивать результат и последствия своих действий; проводить контроль технического состояния транспортного средства; установить дополнительное оборудование; установить различные аудиосистемы; установить освещение; выполнить арматурные работы; устанавливать внешнее освещение; Составлять технологическую документацию на модернизацию и тюнинг транспортных средств. Иметь практический опыт: производства технического тюнинга автомобилей; дизайна и дооборудования интерьера автомобиля; стайлинга автомобиля; в проведении модернизации и тюнинга транспортных средств.	
			ПК-3.3	Знать: назначение, устройство и характеристики типового технологического оборудования; признаки и причины неисправностей оборудования его узлов и деталей; правила безопасного владения инструментом и диагностическим оборудованием; правила чтения чертежей, эскизов и схем узлов и механизмов технологического оборудования; методику расчетов при определении потребности в технологическом оборудовании; технические жидкости, масла и смазки, применяемые в узлах производственного оборудования; систему технического обслуживания и ремонта производственного	Подготовка отчета по практике

1	2	3	4	5	6
				оборудования; назначение и принцип действия инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования; правила работы с технической документацией на производственное оборудование; требования охраны труда при проведении работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования; технологию работ, выполняемую на производственном оборудовании; способы настройки и регулировки производственного оборудования; средства диагностики производственного оборудования; амортизационные группы и сроки полезного использования производственного оборудования; требования безопасного использования оборудования; особенности эксплуатации однотипного оборудования; правила ввода в эксплуатацию технического оборудования. Уметь: визуально определять техническое состояние производственного оборудования; определять наименование и назначение технологического оборудования; подбирать инструмент и материалы для оценки технического состояния производственного оборудования; читать чертежи, эскизы и схемы узлов и механизмов технологического оборудования; обеспечивать технику безопасности при выполнении работ по оценке технического состояния производственного оборудования; определять по-	

1	2	3	4	5	6
				требность в новом технологическом оборудовании; определять неисправности в механизмах производственного оборудования; составлять графики обслуживания производственного оборудования; подбирать инструмент и материалы для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования; настраивать производственное оборудование и производить необходимые регулировки; диагностировать оборудование, используя встроенные и внешние средства диагностики; рассчитывать установленные сроки эксплуатации производственного оборудования; применять современные методы расчетов с использованием программного обеспечения ПК; Производить сравнительную оценку технологического оборудования; организовывать обучение рабочих для работы на новом оборудовании. Иметь практический опыт: оценки технического состояния производственного оборудования; проведения регламентных работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования; определения интенсивности изнашивания деталей производственного оборудования и прогнозирования остаточного ресурса; в проведении испытаний производственного оборудования; в общении с представителями торговых организаций.	
ПП 03.01 Организация процессов модернизации и модификации автотранспортных средств					

1	2	3	4	5	6
	Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		ПК 3.1	Знания: -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. -Основы делопроизводства. -Современные информационные технологии. -Инструкция по охране труда. -Гарантийная политика завода-изготовителя Умения: -Планировать процесс взаимодействия с потребителя-	Подготовка отчета по практике

1	2	3	4	5	6
				ми на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. -Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). -Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. -Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ. -Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем. -Уточнять у потребителей информацию, 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 за-	

1	2	3	4	5	6
				крытию сделки и расширению заказ-наряда. -Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. -Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации. -Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств. -Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов Практический опыт: -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.	

1	2	3	4	5	6
				-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	
			ПК 3.2	Знания: -Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. -Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. -Классификация потребностей человека. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Каналы и источники поиска	

1	2	3	4	5	6
				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 жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Базовые принципы управления временем Умения: -Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. -Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. -Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. -Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации. -Находить и использовать открытые источники ин-	

1	2	3	4	5	6
				формации для расширения клиентской базы организации. -На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя. -Работать с рекламациями потребителей. -Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации Практический опыт: -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 сер-	

1	2	3	4	5	6
				висных компаниях и специальных акциях	
			ПК 3.3	Знания: -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 автотранспортных средств и их компонентов. -Применяемость масел, технических жидкостей, технических газов и смазок в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Назначение и правила работы с бумажными и электронными версиями технической документации организации-изготовителя автотранспортного средства.	

1	2	3	4	5	6
				-Правила техники безопасности и охраны труда в ходе осуществления работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов Умения: -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 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 меха-	

1	2	3	4	5	6
				низмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. -Применять стандартное и специализированное программное обеспечение Практический опыт: -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	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по **МДК.03.01 «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»** заключается в опросе обучающихся по контрольным вопросам.

Типовые вопросы:

1. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС
2. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС
3. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом
4. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки

5. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.

6. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя

При проведении текущего контроля обучающимся будет задано два вопроса, на которые они должны дать ответы.

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;

при отсутствии правильных ответов на вопросы

Текущий контроль по **МДК.03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»** заключается в опросе обучающихся по контрольным вопросам.

Типовые вопросы:

1. Что такое общение?

2. Соотнесите понятия «общение» и «коммуникация».

3. Какова структура коммуникативного акта?

4. Какие модели коммуникации актуальны в сфере обслуживания?

5. Назовите виды невербальных средств коммуникации.

6. Что такое барьер коммуникации и как он связан с понятием контекста?

8. Назовите виды барьеров коммуникации.

9. Назовите виды общения.

10. Охарактеризуйте основные речевые стратегии и тактики.

11. Дайте характеристику основным законам эффективной коммуникации.

12. Техники ведения беседы.

13. Прием ТС в ремонт.

14. Каналы распределения товаров

15. Идентификационный номер ТС (VIN)

При проведении текущего контроля обучающимся будет задано два вопроса, на которые они должны дать ответы.

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;

при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Критерии оценивания текущего контроля по МДК

При проведении текущего контроля обучающимся будет задано два вопроса, на которые они должны дать ответы.

Критерии оценивания:

- 90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

- 80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 0...59 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов; при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0...59	60...79	80...89	90...100
Шкала оценивания	2	3	4	5

Текущий контроль по Учебной и Производственной практике осуществляется в виде подготовки отчета по практике. Отчет должен иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть, с указанием разделов;
- выводы;
- список использованной литературы.

В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по практике, обучающийся допускается на защиту.

Критерии оценивания отчета по практике:

- 60-100 баллов - при выполнении всех пунктов составления отчета в полном объеме;
- 0-59 баллов - при оформлении разделов в неполном объеме.

Количество баллов	0-59	65 ... 100
Шкала оценивания	не зачтено	зачтено

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации по **МДК.03.01 «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»** является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций является ответ на поставленные экзаменационные вопросы. На экзамене обучающийся отвечает на билет, в котором содержится 2 вопроса. Оценка за экзамен выставляется с учетом ответа на вопросы.

Примерные вопросы:

1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.
2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.
3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.
4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС
5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС
6. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС
7. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.
8. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом
9. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.
10. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.
11. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.
12. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.
13. Мониторинг рынка сервиса.
14. Согласование калькуляции услуг и материалов

15.Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.

16.Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС

17.Оснащение поста приемки-выдачи АТС

Критерии оценивания:

- 90 - 100 баллов – при правильном и полном ответе на все вопроса;
- 80...89 баллов – при правильном и полном ответе на половину вопросов и правильном, но не полном ответе на другие вопросы;
- 60...79 баллов – при правильном и не полном ответе на все вопросы или правильном и полном ответе только на половину вопросов;
- 0...59 баллов – при правильном и неполном ответе только на половину вопросов; при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Формой промежуточной аттестации по **учебной практике** является дифференцированный зачет, по производственной практике является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся. Защита отчета по практике проводится в виде устного собеседования, по результатам которого ставится дифференцированный зачет.

Примерные вопросы к зачету по учебной практике:

1. Назовите виды крепежных деталей (изделий) в автомобиле. Чем отличается винт от болта?
2. Назовите виды резьбовых крепежных деталей (изделий) в автомобиле. Чем отличается гайка от болта?
3. Дайте классификацию гаек, применяемых в автомобиле. Как предотвращается самоотворачивание гаек при эксплуатации автомобиля?

Шкала оценивания при учебной практике

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
100 - 90	Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на два вопроса, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию профессиональных компетенций.
89-80	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на один вопрос и правильном, но не полном ответе на другой вопрос, который демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.
79-60	Удовлетворительно	Оценка "удовлетворительно" выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе только на один из вопросов, который демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

59-0	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при правильном, но неполном ответе только на один вопрос или отсутствии правильных ответов, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.
------	---------------------	--

Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Формой промежуточной аттестации по **МДК.03.02 «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»** является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций является ответ на поставленные экзаменационные вопросы. На экзамене обучающийся отвечает на билет, в котором содержится 2 вопроса. Оценка за экзамен выставляется с учетом ответа на вопросы.

Примерные вопросы:

1. Структура, цели и функции общения.
2. Классификация видов общения.
3. Средства общения: вербальные и невербальные.
4. Техники и приёмы общения.
5. Интерактивная сторона общения
6. Перцептивная сторона общения
7. Техники ведения беседы.
8. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками

Промежуточная аттестация обучающихся по **производственной практике** является обязательной. Формой промежуточной аттестации является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся и утвержденный отчет по производственной практике. Защита отчета по производственной практике проводится в виде устного собеседования, по результатам которого ставится зачет или незачет.

Примерные вопросы к зачету по производственной практике:

1. Понятие и виды тюнинга;
2. Тюнинг двигателя;
3. Тюнинг системы выпуска отработавших газов;
4. Тюнинг салона автомобиля.

Опрос по контрольным вопросам.

Критерии оценивания:

- 90-100 баллов - при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 80-89 баллов - при правильном и полном ответе на один вопрос и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;
- 60-79 баллов - при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 25-59 баллов - при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0-24 баллов - при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-59	60-100
Шкала оценивания	не зачтено	зачтено

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Письменное задание при проведении текущего контроля выполняется непосредственно в учебной аудитории на пятой, девятой, тринадцатой, семнадцатой и двадцать первой неделях. При проведении текущего контроля по темам на занятии обучающиеся убирают все личные вещи с учебной мебели, достают листок чистой бумаги и ручку. На листке бумаги записываются Фамилия, Имя, Отчество, номер группы и дата проведения опроса. Далее преподаватель задает два вопроса, которые могут быть, как записаны на листке бумаги, так и нет. В течение 0,5 часа обучающиеся должны дать ответы на заданные вопросы. Инструктаж, предшествующий выполнению задания, не входит в указанное время. По истечении указанного времени листы с ответами сдаются преподавателю на проверку. В ходе выполнения задания обучающиеся могут делать черновые записи. Черновые записи при проверке не рассматриваются. Проверка правильности выполнения заданий производится научно-педагогическим работником вне аудитории. Общий балл сообщается обучающемуся на следующем занятии. В ходе выполнения письменного задания использование дополнительной методической литературы, мобильных устройств связи и других источников информации не допускается. Если обучающийся воспользовался любой печатной или рукописной продукцией, а также любыми техническими средствами, то его ответы на вопросы не принимаются и ему выставляется 0 баллов. При проведении текущего контроля по практическим занятиям обучающиеся представляют отчет по практическому занятию преподавателю. Преподаватель анализирует содержание отчетов, после чего оценивает достигнутый результат.

Проведение промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. Обучающийся допускается к зачету по МДК в случае выполнения им рабочей программы дисциплины: выполненных и защищенных практических занятиях. При наличии учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной научно-педагогическим работником. Зачет принимает лектор. Зачет проводится в письменной форме по билетам. Лектору предоставляется право беседовать со студентом для уточнения письменного ответа. При проведении зачета не допускается использование дополнительной методической литературы, мобильных устройств связи и других источников информации. Количество вопросов в билете – 2. Время письменного ответа на билет не более 1,0 академического часа.

При проведении промежуточной аттестации в форме экзамена обучающиеся убирают все личные вещи с учебной мебели, достают листок чистой бумаги и ручку. На листке бумаги записываются Фамилия, Имя, Отчество, номер группы и дата проведения экзамена. Далее преподаватель раздает экзаменационные (зачетные) билеты с двумя вопросами, которые могут быть, как записаны на листке бумаги, так и нет. В течение часа обучающиеся должны дать ответы на заданные вопросы, при этом использовать любую печатную и рукописную продукцию, а также любые технические средства не допускается. По истечении указанного времени листы с ответами сдаются преподавателю на проверку. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся в конце проверки ответов.

Процедура оценивания подготовки отчета по практике.

Отчёт по практике представляется на заключительном этапе практики в бумажном виде. Преподаватель проверяет корректность оформления отчета. При проверке отчёта преподаватель может сделать устные и письменные замечания, задать дополнительные и уточняющие вопросы. После приёма отчёт подписывается преподавателем.

При проведении промежуточной аттестации по учебной практике обучающиеся сдают дифференцированный зачет, до которого допускаются, если выполнены все требования текущего контроля. Во время зачета обучающиеся с разрешения преподавателя могут пользоваться справочной литературой, использование любых технических средств не допускается. В ходе зачета преподаватель может задавать уточняющие вопросы. На дифференцированный зачет все обучающиеся приходят в установленное время. Обучающийся должен иметь при

себе зачётную книжку и утвержденный отчет по учебной практике. Каждому обучающемуся задается по два вопроса, согласно выбранной теме отчета. Ответы даются в устной форме с 20-ти минутной подготовкой. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся в тот же день.

При проведении промежуточной аттестации по производственной практике обучающиеся сдают зачет, до которого допускаются, если выполнены все требования текущего контроля. Во время зачета обучающиеся с разрешения преподавателя могут пользоваться справочной литературой, использование любых технических средств не допускается. В ходе зачета преподаватель может задавать уточняющие вопросы.

На зачет все обучающиеся приходят в установленное время. Обучающийся должен иметь при себе зачётную книжку и утвержденный отчет по практике. Каждому обучающемуся задается по два вопроса, согласно выбранной теме отчета. Ответы даются в устной форме с 20-ти минутной подготовкой. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся в тот же день.

6 ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ ИЛИ МАТЕРИАЛЫ

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

- традиционная с использованием современных технических средств.

В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.