

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к ОПОП-П по профессии/специальности
**23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств**

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

»

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы	3
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля	3
2. Структура и содержание профессионального модуля	7
2.1. Трудоемкость освоения модуля	7
2.2. Структура профессионального модуля	8
2.3. Содержание профессионального модуля.....	9
3. Условия реализации профессионального модуля	15
3.1. Материально-техническое обеспечение	15
3.2. Учебно-методическое обеспечение	15
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

код и наименование модуля

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен¹:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
OK.01	<ul style="list-style-type: none"> -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; - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	<ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности 	-
OK.02	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных 	-

¹ Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	<ul style="list-style-type: none"> - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств 	
OK.03	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; -презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; - презентовать бизнес-идею; - определять источники финансирования 	<ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - основы предпринимательской деятельности; - основы финансовой грамотности; - правила разработки бизнес-планов; - порядок выстраивания презентации; - кредитные банковские продукты 	-
OK.04	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с 	<ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива; - психологические 	-

	коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	особенности личности; - основы проектной деятельности	
ОК.05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; - проявлять толерантность в рабочем коллективе	- особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений	-
ОК.09	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - 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	- 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	-
ПК 3.1	- 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; - оформление и контроль выполнения договорных обязательств; - контроль состояния автотранспортного средства по	- правила оформления технической и отчетной документации; - основы организации деятельности предприятия и управление им конструктивные особенности автомобилей; - правила и инструменты эффективной коммуникации; - нормативно-технические и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции; - требования стандартов и технических условий; - законодательные и	осуществление взаимодействия с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

	<p>итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирование процесса взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов; - использование клиентской базы организации для планирования и организации работы с потребителями; - осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов; - основы сервисной деятельности; - применять техники ведения деловых переговоров 	нормативно-правовые акты в области данного вида производства	
ПК 3.2	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать правильность и своевременность оформления документов на сервисное обслуживание и ремонт автотранспортных средств; - проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы; - 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; - осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет 	<ul style="list-style-type: none"> - правила оформления технической и отчетной документации; - порядок разработки и оформления технической документации; - конструктивные особенности автомобилей; - нормативно-технические и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции; - требования стандартов и технических условий; - законодательные и нормативно-правовые акты в области данного вида производства; - основы сервисной деятельности; - правила и инструменты 	осуществление консультирования потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт

	определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств ; - применять техники ведения деловых переговоров	эффективной коммуникации	
ПК 3.3	- осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств; - проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы; - обеспечивать правильность и своевременность оформления документов и рекламаций; - проводить контроль технического состояния транспортного средства; - осуществлять самостоятельный поиск необходимой информации для решения профессиональных задач	- правила оформления технической и отчетной документации; - правила и инструменты эффективной коммуникации; - основы сервисной деятельности; - порядок разработки и оформления технической документации; - законодательные и нормативно-правовые акты в области данного вида производства; - нормативно-технические и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции; - требования стандартов и технических условий	осуществление приема и обработки рекламаций от потребителей

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия ²	240	112
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Консультации	4	-
Практика, в т.ч.:		
учебная	72	
производственная	36	
36		
Промежуточная аттестация, в том числе:	12	
МДК 03.01 в форме экзамена	6	-

² Учебные занятия на усмотрение образовательной организации могут быть разделены на теоретические занятия, лабораторные и практические занятия

МДК 03.02 в форме экзамена	6	-
Квалификационный экзамен по модулю без присвоения квалификации	18	
Всего	330	112

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Обучение по МДК, в т.ч.:		Учебные занятия ³	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа ⁴	Консультации	Учебная практика	Производственная практика
			В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:						
1 OK. 01, OK. 02, OK. 03, OK.04, OK.05, OK.09, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	Раздел 1 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	132	62	132	132	-	-	2		
	Раздел 2 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	108	50	108	108	-	-	2		
	Учебная практика	36							36	
	Производственная практика	36								36
	Промежуточная аттестация в виде квалификационного экзамена	18								
	Всего:	330	112	240	240	-	-	4	36	36

³ Если в таблице 2.1. предусмотрено разделение учебных занятий на теоретические, практические и лабораторные работы, то в таблицу 2.2. должны быть добавлены соответствующие столбцы

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		132/62	
МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		132/62	
Тема 1.1 Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготавителя.	26/12 2/0	
	Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	2/0	
	Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.	4/0	
	Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2/0	
	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2/0	
	Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12/12	
	Практическое занятие № 1 Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя	2/2	
	Практическое занятие № 2 Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя	2/2	
	Практическое занятие № 3 Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	4/4	
	Практическое занятие № 4 Регулировочные работы согласно регламента завода изготавителя	2/2	
	Практическое занятие № 5 Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки	2/2	
Тема 1.2 Предпродажная	Содержание Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге	14/8 2/0	

подготовка АТС с пробегом	приема автомобиля в счет покупки нового.		
	Кузовные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	2/0	
	Окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8/8	
	Практическое занятие № 6 Подготовка к продаже АТС с пробегом	4/4	
	Практическое занятие № 7 Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта	2/2	
	Практическое занятие № 8 Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников	2/2	
Тема 1.3 Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание	40/16	
	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта	2/0	
	Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки	2/0	
	Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	4/0	
	Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства	2/0	
	Мониторинг рынка сервиса	2/0	
	Согласование калькуляции услуг и материалов	2/0	
	Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя	2/0	
	Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС.	4/0	
	Оснащение поста приемки-выдачи АТС	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16/16	
	Практическое занятие № 9 Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС	2/2	
	Практическое занятие № 10. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	2/2	
	Практическое занятие № 11 Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений	2/2	
	Практическое занятие № 12 Проведение кругового осмотра АТС при приемке	2/2	
	Практическое занятие № 13 Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля	2/2	
	Практическое занятие № 14 Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей	4/4	
	Практическое занятие № 15 Согласование дополнительных работ после	2/2	

	проведения диагностики автомобиля		
Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Содержание	12/8	
	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта	2/0	
	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8/8	
	Практическое занятие № 16 Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта	2/2	
	Практическое занятие № 17 Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту	4/4	
	Практическое занятие № 18 Послесервисный опрос клиента	2/2	
Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание	14/8	
	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.	4/0	
	Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8/8	
	Практическое занятие № 19 Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС	8/8	
Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса	Содержание	18/10	
	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов.	2/0	
	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. Ведение базы потребителей АТС	2/0	
	Подготовка к визиту клиента.	2/0	
	Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10/10	
	Практическое занятие № 20 Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год	2/2	
	Практическое занятие № 21 Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента	2/2	
	Практическое занятие № 22 Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений	2/2	
	Практическое занятие № 23 Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных	2/2	

	отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций		
	Практическое занятие № 24 Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации	2/2	
Консультации		2/0	
Промежуточная аттестация в виде экзамена		6/0	
Раздел 2 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		108/50	OK. 01, OK. 02, OK. 03, OK.04, OK.05, OK.09, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
МДК 02.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		108/50	
Тема 2.1 Культура делового общения	Содержание	30/16	
	Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).	2/0	
	Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.	2/0	
	Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	4/0	
	Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками	2/0	
	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2/0	
	Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16/16	
	Практическое занятие № 1 Отработка приемов верbalного и не вербального общения с потребителями АТС	2/2	
	Практическое занятие № 2 Отработка ситуаций общения с клиентами при продаже АТС	4/4	
	Практическое занятие № 3 Отработка ситуаций общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт	4/4	
	Практическое занятие № 4 Отработка ситуаций общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта	4/4	
	Практическое занятие № 5 Создание этического кодекса фирмы	2/2	
Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Содержание	44/24	
	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2/0	
	Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС).	2/0	
	Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.	2/0	

	Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.	2/0	
	Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.	2/0	
	Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг.	4/0	
	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.	2/0	
	Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	4/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	24/24	
	Практическое занятие № 6 Составление предполагаемой базы потребителей АТС	2/2	
	Практическое занятие № 7 Создание карточки потребителя	2/2	
	Практическое занятие № 8 Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами	2/2	
	Практическое занятие № 9 Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС	4/4	
	Практическое занятие № 10 Составление з/н на основании предварительной калькуляции	2/2	
	Практическое занятие № 11 Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту	4/4	
	Практическое занятие № 12 Составление бланка обратной связи от потребителей АТС	2/2	
	Практическое занятие № 13 Составления бланка анкеты потребителя	2/2	
	Практическое занятие № 14 Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации	4/4	
Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками	Содержание	26/10	
	Каналы распределения товаров.	2/0	
	Идентификационный номер ТС (VIN).	2/0	
	Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.	2/0	
	Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.	2/0	
	Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками услуг ЖКХ.	2/0	
	Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг.	4/0	
	Договорные отношения с поставщиками.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10/10	
	Практическое занятие № 15 Работа с каталогами запчастей поставщиков	2/2	

	Практическое занятие № 16 Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования	4/4	
	Практическое занятие № 17 Создание прайса на услуги автосервиса	2/2	
	Практическое занятие № 18 Формирование коммерческого предложения	2/2	
Консультации		2/0	
Промежуточная аттестация в виде экзамена		6/0	
Учебная практика Виды работ: <ul style="list-style-type: none"> 1. Выполнение УМР при подготовке к продаже. 2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС 3. Выполнение слесарных работ на АТС 4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. 5. Круговой осмотр АТС. 6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС 7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС 	36	OK. 01, OK. 02, OK. 03, OK.04, OK.05, OK.09, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	
Производственная практика Виды работ: <ul style="list-style-type: none"> 1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем 2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации 3. Приведение АТС в товарный вид 4. Установка дополнительного оборудования 5. Удаление элементов консервации с АТС 6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт 8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом. 	36		
Квалификационный экзамен по профессиональному модулю		18	
Всего		330/112	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей, оснащенные в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

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

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

3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бачурин А.А., Спирин И.В., Ходош М.С., Самосина М.И. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО. 4-е изд, испр. - Москва: Академия, 2021. – 288 с.

2. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва: Академия, 2021. – 432 с.

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

4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. – Москва: Академия, 2021. – 560 с.

5. Стуканов В.А. Основы теории автомобильных двигателей/В.А. Стуканов. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.

6. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.А. Пузяков, А.Ф. Пузяков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.

7. Туревский И.С. Электрооборудование автомобилей /И.С. Туревский. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.

8. Туревский И.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность. – Москва: Форум, 2021. – 191 с.

9. Виноградов В.М. «Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей» - М, Академа, 2023. <https://znanium.com/catalog/document?id=421522>

10. Набоких В.А. «Датчики автомобильных систем управления и диагностического оборудования: учебное пособие» – Москва, Форум: ИНФРА-М, 2021 г. <https://znanium.com/catalog/product/1248675>

11. Родин А.В. «Электрооборудование и ЭСУД бюджетных легковых автомобилей»: Практическое пособие - М.: СОЛОН-Пр., 2021. - 112 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=159691>

12. Стуканов В.А., Леонтьев К.Н. Устройство автомобилей: Учебное пособие / - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 496 с.: 70x100 1/16. <http://znanium.com/catalog/product/1010660>

13. Стуканов В.А. «Сервисное обслуживание автомобильного транспорта»: учеб. пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 207 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=415766>

14. Стуканов В.А. «Автомобильные эксплуатационные материалы». Лабораторный практикум : учеб. пособие — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021 г. — 304 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=362125>

15. Туровский И.С. «Электрооборудование автомобилей»: учебное пособие — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 368 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398070>

3.2.2. Дополнительные источники

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

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

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

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

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки⁴
ПК 3.1, ОК.01-05, 09	<p>Определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией</p> <p>Сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Оформление и контроль выполнения договорных обязательств</p> <p>Контроль состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p>Оценка выполнения практических заданий</p> <p>Тестирование</p> <p>Проверка правильности ситуационных задач</p> <p>Экспертное наблюдение в ходе учебной и производственной практики</p> <p>Оценка выполнения отчетов по учебной и производственной практике</p> <p>Защита отчета по итогам практики</p> <p>Экзамен</p> <p>Экзамен по модулю</p>

⁴ Примеры оформления формы контроля: контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Примеры оформления методов оценки: интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.

	<p>Планирование процесса взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Использование клиентской базы организации для планирования и организации работы с потребителями</p> <p>Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Применение техники ведения деловых переговоров</p>	
ПК 3.2, ОК.01- 05, 09	<p>Обеспечение правильности и своевременности оформления документов на сервисное обслуживание и ремонт автотранспортных средств</p> <p>Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы</p> <p>Разработка предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</p> <p>Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов</p> <p>Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств</p> <p>Применение техники ведения деловых переговоров</p>	
ПК 3.3, ОК.01- 05, 09	<p>Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств</p> <p>Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы</p> <p>Обеспечение правильности и своевременности оформления документов и рекламаций</p> <p>Проведение контроля технического состояния транспортного средства</p> <p>Осуществление самостоятельного поиска необходимой информации для решения профессиональных задач</p>	