

Приложение № 1.3
к программе ОПОП специальности
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«БОРОВИЧСКИЙ АВТОМОБИЛЬНО-ДОРОЖНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

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

Основной профессиональной образовательной программы по специальности
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

**Боровичи
2025**

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией
специальности 23.02.01, 23.02.07

Председатель

26 02 20 25 г.

СОГЛАСОВАНО

с методическим советом колледжа

Протокол № 3

от 21 03 20 25 г.

Составитель: Лаврентьева Мария Сергеевна, преподаватель БАДК
Семенов Андрей Юрьевич, преподаватель БАДК

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Исакова Елена Алексеевна, старший методист БАДК

Внешняя экспертиза

Содержательная экспертиза:

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от «02» июля 2024 г. № 453 и примерной основной образовательной программы.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика рабочей программы

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Трудоемкость освоения модуля

2.2. Структура профессионального модуля

2.3. Содержание профессионального модуля

2.4. Курсовой работа (проект)

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Материально-техническое обеспечение

3.2. Учебно-методическое обеспечение

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

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

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-

	результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		
ОК.02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства	-
ОК.03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях определять актуальность нормативно-правовой документации в	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности	-

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

	иностранном языках 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	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	-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	-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,	-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

	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	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	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	-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 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	-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	-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	-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	-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	-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. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	261	163
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	216	216
учебная	-	-
производственная	216	216
Всего	477	379

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	148	88	148	148	-	-		
2	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	113	75	113	113	-	-		
3	Учебная практика	-	-					-	
4	Производственная практика	216	216						216
	Всего:	477	379	261	261	-	-	-	216

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенции
1	2	3	4
Раздел 1. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов (432 ак.ч.)		148	

МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание		
	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	12	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие № 1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	4	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
	Практическое занятие № 2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	4	
	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	
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Содержание		
	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	12	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2

	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие № 6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	2	ОК.01 ОК.02 ОК.03
	Практическое занятие № 7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	4	ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
	Практическое занятие № 8 «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»	4	
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание		
	1.Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. 2.Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. 3.Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта. 4.Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. 5.Мониторинг рынка сервиса. 6.Согласование калькуляции услуг и материалов 7.Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. 8.Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС 9.Оснащение поста приемки-выдачи АТС	10	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие № 9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	2	ОК.01 ОК.02 ОК.03
	Практическое занятие № 10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	4	ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
	Практическое занятие № 11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	4	
	Практическое занятие № 12 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	4	
	Практическое занятие № 13	2	

	«Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»		
	Практическое занятие № 14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	4	
	Практическое занятие № 15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	2	
Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Содержание		
	1.Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. 2.Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	6	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие № 16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	4	ОК.01 ОК.02 ОК.03
	Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	4	ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
	Практическое занятие № 18 «Послесервисный опрос клиента»	2	
Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание		
	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	8	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие № 19,20,21,22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	12	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.	Содержание		
	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	12	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3

	обслуживания АТС 4.Ведение базы потребителей АТС 5.Подготовка к визиту клиента 6.Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие № 23 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	4	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	Практическое занятие № 24 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	4	
	Практическое занятие № 25 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	4	
	Практическое занятие № 26 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	4	
	Практическое занятие № 27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	4	
Промежуточная аттестация по МДК 03.01		экзамен	
МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		113	
Тема 2.1 Культура делового общения	Содержание		
	1.Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание) 2.Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта 3.Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. 4.Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 5.Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	12	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		

	Практическое занятие № 28 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	4	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2
	Практическое занятие № 29 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	4	ПК 3.3
	Практическое занятие № 30 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	4	
	Практическое занятие № 31 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	4	
	Практическое занятие № 32 «Создание этического кодекса фирмы»	4	
Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Содержание		
	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.	12	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие № 33 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	4	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09
	Практическое занятие № 34 «Создание карточки потребителя»	4	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	Практическое занятие № 35 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	4	
	Практическое занятие № 36 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи	4	

	ТС»		
	Практическое занятие № 37 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	4	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09
	Практическое занятие № 38 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	4	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	Практическое занятие № 39 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	4	
	Практическое занятие № 40 «Составления бланка анкеты потребителя»	4	
	Практическое занятие № 41 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	4	
Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками	Содержание		
	1. Каналы распределения товаров 2. Идентификационный номер ТС (VIN) 3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. 4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей 5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ 6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг 7. Договорные отношения с поставщиками	14	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие № 42 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»	4	ОК.01 ОК.02
	Практическое занятие № 43 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	4	ОК.03 ОК.04 ОК.09 ПК 3.1
	Практическое занятие № 44 «Создание прайса на услуги автосервиса»	6	ПК 3.2 ПК 3.3
	Практическое занятие № 45 «Формирование коммерческого предложения»	5	
Производственная практика Виды работ			

1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем		
2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации		
3. Приведение АТС в товарный вид		
4. Установка дополнительного оборудования		
5. Удаление элементов консервации с АТС		
6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС		
7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт		
8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.		
9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.		
Форма промежуточной аттестации – экзамен		
Всего 477 ак.ч.		

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Материально-техническое обеспечение

Мастерская «Экспедирование грузов», кабинет №405,406,407, оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству студентов, рабочее место преподавателя, демонстрационные пособия и модели; техническими средствами обучения: ноутбуки (в количестве не менее 20 шт. +1 на рабочем столе преподавателя), компьютер, МФУ, мультимедийный проектор, интерактивная доска/экран, мультимедийные средства и т.п.

Оборудование мастерской «Экспедирование грузов»:

1. Рабочее место обучающихся.
2. Рабочее место преподавателя.
3. Комплект учебно-методической документации
4. Ноутбуки Core i5, 4GB ОЗУ (и выше) Wi-Fi модуль, ПО Windows (7 или 10), наличие Microsoft Office, 10 шт.
5. Ноутбуки "Manufacturer - Asus X570U Extra details - CPU:INTEL- i5 8250U/BQA; RAM: 8 GB DDR4; SSD 256; nVidia GeForce GTX1050 GPU 4 GB; Win10" наличие Microsoft Office, 11 шт.
6. Компьютер CPU:INTEL- i7 8700U; RAM: 32 GB DDR4; SSD 512; nVidia GeForce GTX1050ti GPU 4 GB; Win10Pro, MS Office 2010
7. ЖК монитор Philips 273V
8. МФУ A4, 20 стр / мин, 512Mb, цветное лазерное МФУ, DADF, двустор. печать, USB 2.0, сетевой
9. Аудиосистема 2 колонки, 2 микрофона
10. ЖК-телевизор на штативе, LG 43LK5910PLC, 2 шт.
11. Wi-Fi роутер Минимум на 20 устройств (ноутбуков)
12. Интерактивный комплект Проектор ViewSonic PS501X+доска EliteBoard WR-82S10
13. Видео камера на штативе Canon
14. Политическая карта мира 2950x2000 мм (ШxВ), 2 шт.
15. Огнетушитель ОП - 5

Программное обеспечение:

1. Windows 10

2. Windows XP
3. Adobe Reader X1
4. Paint.NET
5. 1С: Предприятие 8.2 (учебная версия)
6. Ccleaner
7. Консультант+
8. Defraggler
9. ESET NOD 32
10. WinDjView
11. Win№ RAR
12. Indorsoft IndorCAD ROAD 9
13. Налогоплательщик ЮЛ
14. PascalABC.NET
15. Total Commander
16. My Test X
17. Open Office

3.2. Учебно-методическое обеспечение

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. - Москва: Академия, 2016. – 288 с.
2. Бачурин А.А. Анализ производственно – хозяйственной деятельности автотранспортных организаций: Учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования. - М.: Издательство «Академия», 2010. – 352с.
3. Власов В.М. и др. ТО и ремонт автомобилей: Учеб.СПО. - М: Академия, 2016
4. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей. Учеб.пос. СПО. - М.: Академия, 2015
5. Горев А.Э. Грузовые автомобильные перевозки. Учеб. М.: Академия, 2017
6. Туревский И.С. Экономика и управление автотранспортного предприятия: Учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФА – М, 2005. – 258с.
7. Туревский И.С. Охрана труда на автомобильном транспорте: Учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФА – М, 2010. – 240с.
8. Ходош М.С., Бачурина А.А. Организация транспортно-логистической деятельности на автомобильном транспорте. Учеб. М.: Академия, 2016
9. Ходош М.С., и др. Грузовые автомобильные перевозки. - М.: Академия, 2016
10. Фомина Е.С. , Васин А.А. Управление коллективом исполнителей на авторемонтном предприятии, Учеб. М.: Академия, 2017. – 244с.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 3.1	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту	Контрольные работы, зачеты, квалификационные

	автотранспортных средств и их компонентов	испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 3.2	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ПК 3.3	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	
ОК 01	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 02	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 3	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ОК 09	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	