

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств », приказ Минобрнауки России № 453 от 02 июля 2024 г.

Организация – разработчик: ГАПОУ СО «Сухоложский многопрофильный техникум»

Разработчик: Сысоев Антон Сергеевич, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции.

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен¹:

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 результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	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	-
ОК. 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности определять задачи для поиска информации, планировать	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации	-

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

	<p>процесс поиска, выбирать необходимые источники информации</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	
ОК. 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности</p> <p>определять источники достоверной правовой информации</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности</p> <p>правила разработки презентации</p> <p>основные этапы разработки и реализации проекта</p>	-

	<p>составлять различные правовые документы</p> <p>находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать</p> <p>оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</p>		
ОК. 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива</p> <p>психологические особенности личности</p>	-
ОК. 09	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	-
ПК 3.1	<p>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p>	<p>-Техника продаж товара (услуги).</p> <p>-Основы сервисной деятельности.</p> <p>-Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>-Основы межличностных отношения.</p> <p>-Этику делового общения.</p> <p>-Правила и инструменты эффективной коммуникации.</p> <p>-Методика выявления потребностей человека (потребителя).</p>	<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>

<ul style="list-style-type: none"> -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 	<ul style="list-style-type: none"> -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 	<ul style="list-style-type: none"> -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
---	---	---

	ремонту автотранспортных средств и их компонентов		
ПК 3.2	<ul style="list-style-type: none"> -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 	<ul style="list-style-type: none"> -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 клиенткой 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 	<ul style="list-style-type: none"> -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	<ul style="list-style-type: none"> -Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. 	<ul style="list-style-type: none"> -Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. 	<ul style="list-style-type: none"> -Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения

<p>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>	<p>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>	<p>соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</p> <p>-Осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.</p> <p>-Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов</p>
---	---	---

1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 490

из них на освоение МДК 248

в том числе самостоятельная работа 4
консультации 4

практики, в том числе учебная 144

производственная 216

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональ- ных и общих компетенций	Наименования разделов профессионально- го модуля	Суммарны й объем нагрузки, час. (МДК, практики и самостоят ельная работа)	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, макс. час.							Самостоя- тельная работа
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							
				Обучение по МДК			Практики				
				Всег о	В том числе		Учебна я	Производствен ная			
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов)	Консуль- тации								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1. -3.3. ОК 01- ОК 09	МДК.03.01 Организация и контроль оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	154		144	6	60	-			2	2
	МДК.03.02 Организация предприниматель ской деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	114		104	6	36	-			2	2
	Учебная практика	72	72		ДЗ*			72			
	Производственн ая практика (по профилю специальности)	144	144						144		
	Всего:	490	216	248	12	96	-	72	144	4	4

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Номер учебного занятия	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, час.	Коды ПК, ОК и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
МДК.03.01 Организация и контроль оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей			154	ПК 3.1. -3.3. ОК 01- ОК 09
Тема 1. Предпродажная подготовка	Содержание учебного материала		26	
	1	Документы для организации процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	2	
	2	Внутренние документы автосервисных организаций. Пакет документов для работы автосервиса	2	
	3	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	2	
	4	Согласование калькуляции услуг и материалов	2	
	5	Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	2	
	6	Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей	2	
	7	Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2	
	8	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2	
	9	Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2	
	10	Предпродажная подготовка автомобилей с пробегом	6	
	11	Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	2	

	Практические занятия		10
	1	Ознакомление с пакетом документов для работы автосервиса	2
	2	Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2
	3	Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2
	4	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	2
	5	Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя»	2
Тема 2. Оформление документации при приемке- выдаче автомобилей с ТО и ремонта	Содержание учебного материала		12
		Оснащение поста приемки-выдачи АТС	2
	1	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	2
	2	Оформление заявки и заказ наряда на оказание услуг	2
	3	Оформление документации для приема заказов на ТО и ТР автомобилей	2
	4	Оформление документации для выдачи заказов на ТО и ТР автомобилей.	2
	5	Оформление приемо-сдаточного акта и учета журнала заказов на оказание услуг	2
	Практические занятия		6
	1	Оформление заказ наряда на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	2
	2	Оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта	2
	3	Оформление приемо-сдаточного акта и учета журнала заказов на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей	2
	Содержание учебного материала		8
	1	Использование справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	2
Тема 3. Технологическая документация при ТО и ремонте автомобилей	2	Разработка технологических процессов восстановления и ремонта узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов	2

	3	Выполнение разборки и сборки узлов, агрегатов и механических систем автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с технологией организации-изготовителя	2	
	4	Порядок разработки технологических процессов на ТО автомобилей, на ремонтные работы	2	
	Практические занятия		16	
	1	Технологическая документация при ТО и ремонте автомобилей	2	
	2	Разработка справочных материалов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	2	
	3	Разработка технической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	4	
	4	Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	2	
	5	Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	4	
Тема 4. Основные бизнес-процессы и стандарты автосервисного предприятия	Содержание учебного материала		6	
	1	Миссия и задачи сервиса автотранспортных средств.	2	
	2	Бизнес- процессы автосервисного предприятия	2	
	3	Стандарты поведения, общения, делового стиля в процессе взаимодействия с потребителями	2	
	Практические занятия		8	
	1	Стандарты деловой коммуникации»	4	
	2	Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	2	
	3	Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации	2	
Тема 5. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг	Содержание учебного материала		16	
	1	Способы защиты прав потребителей. Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей»	4	
	2	Информационно-консультационное взаимодействие с потребителями по вопросам осуществления предварительной записи на сервисное обслуживание	2	

	3	Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями организации-изготовителя	2
	4	Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.	2
	5	Консультационно-информационное взаимодействие с потребителями в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	2
	6	Взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги	2
	7	Выдача потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.	2
	Практические занятия		8
	1	Формирование и сопровождение предварительной записи клиентов на сервис	2
	2	Диалоговая приемка»	2
	3	Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг	2
	4	Прием у потребителей автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги.	2
Тема 6. Организация деятельности по работе с рекламациями потребителей	Содержание учебного материала		10
	1	Прием и обработка рекламаций от потребителей в процессе выполнения работ	2
	2	Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов	4
	3	Взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций	2
	4	Осуществление контроля операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей	2
	Практические занятия		6
	1	Проведение визуального и инструментального осмотра автотранспортных средств и их компонентов	4
	2	Контроль операций, проводимых с автотранспортными средствами в рамках обработки рекламаций от потребителей.	2

Тема 7. Оценка удовлетворенности и лояльности потребителя	Содержание учебного материала		6
	1	Способы оценки удовлетворенности потребителя	2
	2	Система регулярных опросов	2
	3	Ведение базы данных потребителей	2
	Практические занятия		8
	1	Оценка удовлетворенности и лояльности потребителя	4
	2	Проведение визуального и инструментального осмотра	4
	Самостоятельная работа		2
	Консультации		2
	Экзамен по МДК 03.01		6
	ИТОГО по МДК 03.01		154
МДК. 03.02. Организация предпринимательской деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей			114
Тема 1. Основы предпринимательской деятельности	Содержание учебного материала		20
	1	Предпринимательская деятельность малого предприятия.	4
	2	Понятие банкротства предприятия.	4
	3	Культура делового общения	4
	4	Основы коммуникации с потребителями	4
	5	Основы коммуникации с поставщиками	4
	Практические занятия		10
	1	Работа со словарем терминов.	2
	2	Портрет современного предпринимателя	2
	3	Конкурентный лист, порядок его заполнения	2
4	Работа с каталогами запчастей поставщиков»	4	
Тема 2. Планирование предпринимательской деятельности в сфере автосервиса: спрос, потребительский выбор, издержки производства	Содержание учебного материала		6
	1	Система планирования предпринимательской деятельности. Сущность и виды планирования.	2
	2	Стратегическое планирование. Оперативное планирование на предприятии	2
	3	Бизнес-план и его роль в современном предпринимательстве. Содержание бизнес-плана. Порядок разработки бизнес-плана.	2
	Практические занятия		14
	1	Организация планирования деятельности автосервисного предприятия.	2
	2	Разработка структуры бизнес-плана. Составление формы резюме.	2

	3	Разработка стратегии маркетинга.	2
	4	Разработка производственного плана.	2
	5	Создание карточки потребителя	2
	6	Создание прайса на услуги автосервиса	4
Тема 3. Документационное обеспечение	Содержание учебного материала		6
	1	Государственная регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.	2
	2	Налоговая система и ее основные элементы. Виды налогов. Упрощенное налогообложение малого предпринимательства	2
	3	Правовой менеджмент в предпринимательской деятельности	2
Тема 4. Организация и оплата труда в автосервисных предприятиях	Содержание учебного материала		6
	1	Трудовые ресурсы. Кадры предприятия, их состав. Определение потребности в персонале Производительность труда, ее изменение. Факторы и пути повышения производительности труда.	4
	2	Нормирование труда. Оплата труда. Тарифная система. Формы и системы оплаты труда.	2
Тема 5. Страхование в медицине и здравоохранении. Страховые услуги и страховые риски	Содержание учебного материала		12
	1	Определение понятия страхования, его характеристика и виды. Стороны, заключающие договоры страхования. Страховые риски.. Определение понятия медицинского страхования, его виды.	4
	2	Страховые компании и их функции	2
	3	Виды и особенности деятельности страховых компаний в области здравоохранения	2
	4	Пенсионное законодательство. Пенсионный фонд России.	4
	Практическое занятие		4
	1	Оценка рисков и страхование.	4
Тема 6. Банк и банковская система. Расчетно-кассовые операции	Содержание учебного материала		10
	1	Понятия банка и банковской системы. Виды банков в Российской Федерации.	6
	2	Определение понятия и характеристика расчетно-кассовых операций.	4
	Практическое занятие		4
Тема 7. Банковские	1	Разработка организационного и финансового плана.	4
	Содержание учебного материала		4

кредиты	1	Кредиты, виды банковских кредитов для физических лиц.	4	
Тема 8. Налоги и налогообложение	Содержание учебного материала		4	
	1	Определение понятия налогов. Виды налогов для физических и юридических лиц.	4	
	Практическое занятие		4	
	1	Расчет налога на имущество предприятия, заполнение налоговой отчетности	4	
		Экзамен по МДК 03.02	6	
		Самостоятельная работа	2	
		Консультации	2	
Учебная практика			72	
Виды работ:				
1. Выполнение УМР при подготовке к продаже.				
2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС				
3. Выполнение слесарных работ на АТС				
4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.				
5. Круговой осмотр АТС.				
6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС				
7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС				
Производственная практика			144	
Виды работ:				
1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы.				
2. Изучение взаимодействия технической службы с другими структурными подразделениями.				
2. Изучение технологического процесса в производственном подразделении: рабочие места, их количество, виды выполняемых работ, техническая оснащенность.				
3. Ознакомление с технической документацией по видам выполняемых работ.				
4. Разработка технологических карт по одному или нескольким видам выполняемых работ.				
5. Изучение количественного и качественного состава рабочих производственного подразделения: количество рабочих, их квалификация, распределение по профессиям и разрядам, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки.				
6. Изучение условий труда в производственном подразделении, правил и порядка аттестации рабочих мест.				
7. Изучение инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в производственном подразделении.				
8. Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на				

<p>рабочих местах и в производственном подразделении.</p> <p>9. Составление паспорта рабочего места с учетом нормативной документации.</p> <p>10. Изучение обеспечения экологической безопасности в процессе производства.</p> <p>11. Разработка мероприятий по профилактике загрязнений окружающей среды.</p> <p>12. Изучение системы организации оплаты труда рабочих.</p> <p>13. Изучение должностных обязанностей техника по ТО и ремонту автомобилей (мастера).</p> <p>14. Ознакомление и изучение управленческой документации мастера.</p> <p>15. Составление табеля учета рабочего времени.</p> <p>16. Оперативное планирование деятельности коллектива исполнителей: определение объемов работ (составление заказ-наряда), выявление потребности и составление заявок на техническое оснащение и материальное обеспечение производства, определение списочного и явочного состава кадров.</p> <p>17. Организация деятельности исполнителей: построение организационной структуры управления производственным подразделением, распределение сменных заданий по исполнителям.</p> <p>Анализ стиля руководства и методов управления мастера.</p> <p>18. Выявление проблем и принятие управленческих решений по их устранению.</p> <p>19. Изучение методов мотивации работников, принятых в производственном подразделении.</p> <p>20. Изучение и проведение контроля деятельности коллектива исполнителей.</p> <p>21. Изучение и оценка системы менеджмента качества выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей.</p> <p>22. Разработка мероприятий по улучшению качество услуг по ТО и ремонту автомобилей.</p> <p>23. Выполнение поручений начальника технической службы и(или) мастера производственного подразделения по организации деятельности коллектива исполнителей.</p> <p>Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.</p>		
--	--	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»,
Оборудование и технические средства обучения:

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) с возможностью подключения к сети
- «Интернет» Проектор
- Экран Колонки
- Стол компьютерный Стол
- Стол преподавателя Стул
- Доска маркерная

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. 1. 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. Пузряков, А.Ф. Пузряков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра- М, 2021. – 346 с.

3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

- 1 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 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 автотранспортных средств и их компонентов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные 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	Взаимодействии 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	