

Приложение  
к ОПОП по специальности  
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УП.03 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Рабочая программа учебной практики 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

<b>1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>12</b>
<b>3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>16</b>
<b>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>20</b>

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## *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 учебной практики

В результате прохождения учебной практики студент должен освоить основной вид 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:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.1.	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
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

#### 1.1.3. В результате освоения учебной практики студент должен:

Наименование вида деятельности	Навыки / умения
<p>Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией.</li> <li>-сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-обеспечение выполнения договорных обязательств.</li> <li>-проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.</li> <li>-контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</li> <li>-разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.</li> <li>-сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.</li> <li>-консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.</li> <li>-телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях;</li> <li>-осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</li> <li>-проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы.</li> <li>-осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей.</li> <li>-формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части</li> <li>-определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы</li> <li>-выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</li> <li>-оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> <li>-определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации</li> <li>-выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска</li> <li>-оценивать практическую значимость результатов поиска</li> <li>-применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</li> <li>-использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> <li>-использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</li> <li>-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</li> <li>-применять современную научную профессиональную терминологию</li> <li>-определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>-выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</li> <li>-определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования</li> <li>-презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности</li> <li>-определять источники достоверной правовой информации</li> <li>-составлять различные правовые документы</li> <li>находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать</li> <li>-оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта</li> <li>-организовывать работу коллектива и команды</li> <li>-взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</li> <li>-участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</li> <li>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</li> <li>-кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</li> <li>-писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</li> </ul>
--	---

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение учебной практики

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа, в том числе: учебной практики – 72 часов.

## 2.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1 Тематический план учебной практики в рамках ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Код ПК, ОК,	Виды работ	Наименования разделов, тем учебной практики	Количество часов практической подготовки
1	2	3	4
ПК 3.1, ОК 01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.09	Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		<b>56</b>
	Подготовка автомобиля к продаже путем проведения УМР.	Тема 1.1 Выполнение УМР при подготовке к продаже.	8
	Проведение крепежных работ при предпродажной подготовке	Тема 1.2 Выполнение слесарных работ на АТС	16
	Заполнение отчетной документации.	Тема 1.3 Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	8
	Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	Тема 1.4 Круговой осмотр АТС.	8
	Заполнение отчетной документации.	Тема 1.5 Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	16
Выполнение кругового осмотра АТС при различных видах приемки.			
Заполнение отчетной документации.			
Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС.			
ПК 3.2 ПК 3.3 ОК. 01, ОК.02, ОК.03, ОК. 04, ОК. 09	Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		<b>16</b>
	Выполнение работ по поиску и сравнению с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	2.1 Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	8
	2. Работа с каталогами по подбору з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	2.2 Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	6
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2
		Итого	72

## 2.2 Содержание учебной практики в рамках освоения ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Наименование тем учебной практики	Содержание учебных занятий (виды работ)	Количество часов практической подготовки	Освоенные ПК и ОК
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами</b>			
Тема 1.1 Выполнение УМР при подготовке к продаже.	Подбор средств и расходных материалов для УМР. Подбор и настройка оборудования для УМР. Проведение УМР в соответствии с технологией работ и типом АТС.	12	ПК 3.1, ОК 01, ОК 09
Тема 1.2 Выполнение слесарных работ на АТС	Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	12	ПК 3.1, ОК 09
Тема 1.3 Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	6	ПК 3.1, ПК 3.2, ОК01, ОК09
Тема 1.4 Круговой осмотр АТС.	Выполнение кругового осмотра АТС.	12	ПК 3.2, ОК04, ОК09
Тема 1.5 Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	Установка ММС в штатное место. Демонтаж газобаллонного оборудования. Установка камеры заднего вида.	12	ПК 3.2, ПК 3.3 ОК 04, ОК 09
<b>Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств</b>			
2.1 Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	Проверка соответствия номеров агрегатов марке и модели АТС.	6	ПК 3.3, ОК 04, ОК 09
2.2 Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	Подбор по каталогам необходимых для ТО и ремонта АТС з/ч и материалов соответствующих марке и модели АТС.	6	ПК 3.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 09,
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		6	
Итого		72	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Мастерская «Техническое обслуживание автомобилей, техническое обслуживание и ремонт автомобилей»

Участок слесарно-механический

Рабочие места для обучающихся-15шт.

Рабочее место преподавателя/мастера производственного обучения - 1шт

Комплект учебно-методической документации по подготовке машин, механизмов, установок, приспособлений к работе, комплектованию сборочных единиц-1шт.

Верстак слесарный-9шт.

Параллельные поворотные тиски-1шт.

Комплект рабочих инструментов, измерительный и разметочный инструмент - (штангенциркуль,15шт.,,микромет-2шт.,,нутромер-1шт.,набор щупов-1шт.)

Наборы инструментов (наборы ключей накидные-торцовых-5комплектов ,наборы головок-3комплекта, съемник универсальный-2шт., съемник масляных фильтров-1шт.)

Монтажный автомобиль (УАЗ-1шт. ,ВАЗ 2105-1шт., Камаз 5320-1шт.)

Монтажные двигатели (ГАЗ-3307-1шт., КАМАЗ 5320-1шт.,ЯМЗ 236-1шт., MAZDA MZR-1шт.,ВАЗ 21124-1шт.,ВАЗ 2106 -1шт.)

Задние мосты (ЗИЛ-130-1шт ,КАМАЗ-5320-1шт.)

Трансмиссия (КАМАЗ 5320-1шт, ЯМЗ236-1шт.)

Передняя балка (КАМАЗ 5320-1шт., ГАЗ3307-1шт.)

Пневмоинструмент (пневогайковерт-1шт.)

Измерительный и разметочный инструмент: штангенциркуль-15шт.,,микромет-2шт.

Станок балансировочный -1шт.

Станок шиномонтажный-1шт.

Прямошлифовальная машина -1шт.

Компрессор -1шт.

Установка вулканизаторная-1шт.

Расходные материалы (груза шиномонтажные, заплатки, вентили, клей).

Набор шпателей ,рихтовочные молотки, краскопульт -2шт., сварочный аппарат-1шт (МИГ-МАГ),УШМ 125, 230- 2 шт.

Мастерская «Токарно-механическая»

1.Рабочие места по количеству обучающихся-15шт.

2.Станки: токарные-1шт, сверлильные-2шт .

3. Заточные-1 шт .
4. Шлифовальные-1 шт.
5. Наборы инструментов - штангенциркуль-15 шт., микромет-2 шт.
7. Заготовки.

#### Мастерская «Кузнечно-сварочная, сварочная»

1. верстак металлический-10 шт.
2. экраны защитные-10 шт.
3. щетка металлическая-10 шт.
4. набор напильников-10 комплектов.
5. станок заточной-2 шт.
6. шлифовальный инструмент- прямошлифовальная машина-1 шт.
7. отрезной инструмент- УШМ125-3 шт., УШМ230-1 шт.
8. тумба инструментальная-1 шт.
9. тренажер сварочный-1 шт. Ресанта250А.
10. сварочное оборудование (сварочные аппараты)МИГ-МАГ350-3 шт,ТИГ300-1 шт.,ВДУ320-2 шт.,Аврора-2 шт.
11. расходные материалы
12. вытяжка местная-1 шт.
13. комплекты средств индивидуальной защиты(спецодежда-10к,сварочные маски-10 шт.,защитные очки-10 шт.)
14. огнетушители-2 шт.

#### Мастерская «Демонтажно-монтажная»

- Оборудование и оснастка для производства демонтажно-монтажных работ автомобильный кран ЗИЛ-130-1 шт., тельфер-1 шт., стропы текстильные-2 шт., строп цепевой-1 шт.
- Инструменты, приспособления для разборочных и сборочных работ: наборы ключей накидные-торцовые-5 комплектов,наборы головок-3 комплекта,съёмники подшипников-2 шт.,съёмники шаровых опор и рулевых тяг-2 шт.)
- Стенды для разборки, сборки и регулировки агрегатов и узлов-9 шт.

#### Лаборатория «Двигатели внутреннего сгорания»

Двигатели: ГАЗ-3307, КАМАЗ 5320,ЯМЗ 236, MAZDA MZR,BAZ 21124,BAZ 2106 .

- Стенды-2 шт.
- Комплект плакатов- 1 комплект.
- Комплект учебно-методической документации-1 комплект.

#### Мастерская «Слесарно-станочная, слесарная»

-наборы слесарного инструмента-24 комплекта( ключ-рукоятка для регулирования высоты тисков по росту, линейка измерительная металлическая, чертилка, циркуль разметочный, кернер, линейка поверочная лекальная, угольник поверочный слесарный плоский, штангенциркуль ШЦ-1, зубило слесарное, крейцмейсель слесарный, молоток слесарный стальной массой 400 гр., напильники с насечкой № 1 и №2, щетка-щетка)

-наборы измерительных инструментов-(штангенциркуль,-15 шт,микромет-2 шт)

-расходные материалы  
-отрезной инструмент-(ножовка по металлу-15шт., УШМ125-3шт.,УШМ230-1шт.

-станки: сверлильный-2шт., заточной-1шт., комбинированный токарно-фрезерный-1шт; шлифовальный-1шт.

-пресс гидравлический-1шт.

-расходные материалы

-комплекты средств индивидуальной защиты(спецодежда-15комплектов, респираторы-15шт., перчатки-15пар)

-огнетушитель-2шт.

Лаборатория «Технические средства обучения»

Компьютер

Принтер

Сканер

Проектор

Плоттер

Программное обеспечение общего назначения

Комплект учебно- методической документации

1.Стол учительский-1шт. 2.Стул учительский – 1 шт.  
3.Демонстрационный стол- 1шт. 4. Настенные плакаты-4 шт. 5. Класная доска-1 шт. 6.Столы ученические -15 шт. 7.Стулья ученические -30 шт. 8.Мультимедийный проектор -1 шт. 9. Компьютер – 1 шт. 10.Интерактивная доска – 1шт. 11. Комплект макетов по устройству автомобиля. 12. Плакаты-комплект. 13. Учебно-дидактические пособия по темам. 14. Комплект учебно-наглядных пособий.15. Комплект деталей, узлов, механизмов. 16.Комплект инструментов, приспособлений.

#### Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе (договор №65 ЭБС от 01.02.2022 г ООО Знаниум». 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.

#### .Основные печатные издания

1. Вахламов В.К. Автомобили. Теория и конструкция автомобиля и двигателя/В.К. Вахламов, М.Г. Шатров, А.А. Юрчевский – М.: издательство Академия, 2013. – 816 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. Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности: учебное пособие / Е.В. Михеева. – Москва: Академия, 2021. – 416 с.
5. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.А. Пузряков, А.Ф. Пузряков, А.В. Олейник, М.Е. Ставровский. – Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.
6. Туревский И.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность. – Москва: Форум, 2021. – 191 с.

#### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта/Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. – М.: Инфра-М, 2014. – 352 с.
2. Щец С.П. Проектирование и эксплуатация технологического оборудования для технического сервиса автомобилей / С.П. Щец, И.А. Осипов. Брянск БГТУ, 2013. – 272 с.
3. Типаж и техническая эксплуатация оборудования предприятий автосервиса: учебное пособие / В.А. Першин, А.Н. Ременцов, Ю.Г. Сапронов, С.Г. Соловьев. – Ростов /Д: Феникс, 2012. – 413 с.
4. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: механизация и экологическая безопасность производственных процессов /В.И. Сарбаев, С.С. Селиванов, В.Н. Коноплев, Ю.М. Дёмин. Ростов н/Д: Феникс, 2012. – 447 с.
5. О безопасности дорожного движения: Федеральный закон 10.12.1995 № 196-ФЗ.

#### **4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики.

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале и в дневнике практики), наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с рабочей программой учебной практики и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по учебной практике - дифференцированный зачет.

Результатами прохождения учебной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК, ОК. При прохождении учебной результаты обучения по ПМ осваиваются как полностью (все умения, практический опыт, ПК, ОК)

<b>Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВД)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>Умения:</p> <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>-Проводить презентацию товаров и услуг потребителям</p>	<p>Соблюдение последовательности процесса взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Грамотное использование клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>-Правильный подход к формированию положительного впечатления о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Демонстрация знаний при проведении презентаций</p>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>

<p>организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-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.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p>	<p>потребителям товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-Соблюдение мер обеспечения безопасности потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>-Применяет правильный алгоритм действий при приеме– выдаче потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Умеет уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Владеет и может применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Умеет разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Владеет и может применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>- Понимает суть и может обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p>	
---	--	--

<p>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>-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</p> <p>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</p> <p>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</p> <p>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</p> <p>-Находить и использовать открытые источники информации</p>	<p>-Умеет организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>-Читает, понимает, анализирует и умеет пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>-Умеет 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</p> <p>-Может использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Правильно обрабатывает входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>-Умеет пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</p> <p>-Может корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</p> <p>-Осуществляет письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</p> <p>-Находит и использует открытые источники</p>	
---	---	--

<p>для расширения клиентской базы организации</p> <p>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-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.</p> <p>-Работать с рекламациями потребителей.</p> <p>-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации.</p> <p>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</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</p>	<p>информации для расширения клиентской базы организации.</p> <p>-На доступном языке проводит консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Может 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.</p> <p>-Эффективно работает с рекламациями потребителей.</p> <p>-Обладает умениями осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</p> <p>-Умеет правильно проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществляет в соответствии с установленным порядком взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Может 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>-Анализирует изученную документацию, выявляет и идентифицирует отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>-Может пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому</p>	
---	---	--

<p>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>обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирает и применяет контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Может проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>- Умеет применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>	
--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

<b>Результаты (освоенные общие компетенции;)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбор способов решения задач с элементами проектирования на основе опыта и знаний технологического или методического характера Планирование решения задач, коррекция деятельности с учетом промежуточных результатов	Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Подготовка вопросов к тексту; учебно- исследовательская работа, представление результатов исследования в форме текстов, оформление выводов	Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ  Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	Владеет навыками самоорганизации и применяет их на практике. Демонстрирует умение планировать свою деятельность, карьерный рост.	Текущий контроль:  Экспертное наблюдение за выполнением работ

<p>предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеет методами и составляет программу саморазвития, самообразования, обосновывает свой выбор, опираясь на смежные профессии и ситуацию</p>	<p>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Внесение вклада в общее дело. Демонстрирует способность и готовность к сотрудничеству. Общается по телефону в соответствии с этическими нормами, выполняет письменные и устные рекомендации руководства, способен к эмпатии, организует коллективное обсуждение рабочей ситуации, участвует в дискуссии на лично-профессионально значимые темы</p>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>
<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Устное и письменное представление информации с учетом контекста общения с использованием иноязычных словарей и справочников, в том числе информационно-справочных систем в электронной форме.</p>	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет</p>

