


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ:
Председатель учебно-методической
комиссии факультета
 Н.Д. Пельменёва

« 21 » 11 2025 г.

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

Рабочая программа профессионального модуля

Специальность	23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Квалификация	Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
Форма обучения	Очная
Год набора	2026

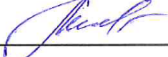
Составитель программы: Данилова Т.В., преподаватель

2025г.

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и с учетом примерной образовательной программы

Программу составил:

Данилова Т.В., преподаватель

« 4 » 11 2025г. 

Программа одобрена на цикловой комиссии Монтажа и ремонта промышленного оборудования

Протокол № 3 от « 6 » 11 2025 г.

Председатель ЦК  Т.В. Данилова
(подпись)

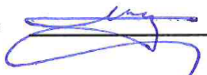
Согласовано:

Зам. декана по УПР

« 6 » 11 2025г.  П.М. Макогон

Согласовано:

Зам. декана по учебной работе

« 6 » 11 2025г.  И.А. Чинская

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании учебно-методической комиссии факультета СПО ФГБОУ ВО ИРНИТУ

Протокол № 3 от « 21 » 11 2025г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21

**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 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 и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ПК 3.1	Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.2	Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт
ПК 3.3	Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	ПО.1 Определения потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией. ПО.2 Сопровождения потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. ПО.3 Оформления документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. ПО.4 Обеспечения выполнения договорных обязательств. ПО.5 Взаимодействия с работниками организации, выполняющими работы
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги.</p> <p>ПО.6 Контроля степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.</p> <p>ПО.7 Разработки предложений/рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей</p>
Уметь	<p>У.1 Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>У.2 Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>У.3 Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>У.4 Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>У.5 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>У.6 Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>У.7 Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>У.9 Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>У.10 Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>У.11 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>У.12 Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</p> <p>У.13 На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>У.14 Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>У.15 Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>У.16 Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p>
Знать	<p>3.1 Техника продаж товара (услуги).</p> <p>3.2 Основы сервисной деятельности.</p> <p>3.3 Основы организации процесса обслуживания потребителей.</p> <p>3.4 Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>3.5 Устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>3.6 Методы планирования.</p> <p>3.6 И Инструкция по охране труда.</p> <p>3.7 Гарантийная политика завода-изготовителя</p> <p>3.8 Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных.</p> <p>3.9 Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и</p>

	Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. 3.10 Основы организации процесса обслуживания потребителей. 3.11 Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. 3.12 Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.2 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 467 часов, в том числе:

на освоение МДК 03.01 - 154 часа; в том числе самостоятельной работы обучающегося – 8 часов;

на освоение МДК 03.02 - 121 час; в том числе самостоятельной работы обучающегося – 9 часов;

учебная практика – 36 часов;

производственной практики – 144 часа,

экзамен по модулю – 12 часов.

Вариативная часть составляет 179 часов и направлена на углубление подготовки обучающихся.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Коды компетенций (ОК, ПК)	Наименования разделов профессионального модуля	Итого часов	в том числе								Практическая подготовка
			Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа	Консультации в период промежуточной аттестации	Самостоятельная работа в период промежуточной аттестации	Экзамен	
ПК 3.1.-3.3 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09	МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	154	80		54		8	2	8	2	-
ПК 3.1.-3.3 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09	МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	121	64		36		9	2	8	2	-
ПК 3.1.-3.3 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09	Учебная практика	36									36

ПК 3.1.- 3.3 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09	Производственн ая практика	144									144
ПК 3.1.- 3.3 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09	Экзамен по модулю	12						2	6	4	
	ИТОГО	467	144	-	90	-	17	6	22	8	180

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	1 Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.	2	
	2 Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	2	
	3 Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.	4	
	4 Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.	2	
	5 Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	4	
	6 Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	4	
	Практические занятия		
	Практическая работа №1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2	
	Практическая работа №2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2	
	Практическая работа №3 «Контрольно-диагностические работы в	2	

	рамках предпродажной подготовки АТС»		
	Практическая работа №4 «Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя»	2	
	Практическая работа №5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	2	
	Самостоятельная работа обучающего		
	СРС №1 Проработка лекционного материала по теме «Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)»	4	
	Всего по теме:	32	
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	1 Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	4	
	2 Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	4	
	Практические занятия		
	Практическая работа №6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	2	
	Практическая работа №7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2	
	Практическая работа №8 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2	
	Самостоятельная работа обучающего		
	СРС №2 Проработка лекционного материала по теме «Предпродажная подготовка АТС с пробегом»	4	
	Всего по теме:	18	
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	1 Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	4	
	2 Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	4	
	3 Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного	4	

	средства.		
	4 Мониторинг рынка сервиса. Согласование калькуляции услуг и материалов	4	
	5 Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.	4	
	6 Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС. Оснащение поста приемки-выдачи АТС	4	
	Практические занятия		
	Практическая работа №9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	2	
	Практическая работа №10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	2	
	Практическая работа №11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	2	
	Практическая работа №12 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	2	
	Практическая работа №13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	2	
	Практическая работа №14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	2	
	Практическая работа №15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	2	
	Всего по теме:	38	
Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3
	1 Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.	4	
	2 Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	4	
	Практические занятия		
	Практическая работа №16 «Оформление документации на выдачу АТС	2	

	из ТО и ремонта»		
	Практическая работа №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	2	
	Практическая работа №18 «Послесервисный опрос клиента»	2	
	Всего по теме:	14	
Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3
	1 Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.	4	
	2 Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	4	
	Практические занятия		
	Практическая работа №19 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	8	
	Всего по теме:	16	
Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3
	1 Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2	
	2 Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов	4	
	3 Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	4	
	4 Ведение базы потребителей АТС. Подготовка к визиту клиента. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	4	
	Практические занятия		
	Практическая работа №20 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	2	
	Практическая работа №21 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	2	
	Практическая работа №22 ««Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	2	
	Практическая работа №23 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	2	

	Практическая работа №24 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	2	
	Всего по теме:	24	
Консультации		2	
Самостоятельная работа		8	
Промежуточная аттестация в виде экзамена		2	
Всего		154	
МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		109	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
Тема 2.1 Культура делового общения	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
	1 Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	4	
	2 Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	2	
	3 Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	4	
	4 Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4	
	5 Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	4	
	Практические занятия		
	Практическая работа №1 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	4	
	Практическая работа №2 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	4	
	Самостоятельная работа:		
	СРС №1 Проработка лекционного материала по теме «Культура делового	4	

	общения».		
	Всего по теме:	30	
Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Содержание учебного материала		
	1 Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3
	2 Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)	2	
	3 Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта	4	
	4 Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС	2	
	5 Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта	2	
	6 Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг	4	
	7 Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	4	
	8 Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	4	
	Практические занятия		
	Практическая работа №3 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	4	
	Практическая работа №4 «Создание карточки потребителя»	4	
	Практическая работа №5 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	4	
	Практическая работа №6 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	4	
	Практическая работа №7 «Составления бланка анкеты потребителя»	2	
	Практическая работа №8 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	4	
	Самостоятельная работа:		
	СРС №2 Проработка лекционного материала по теме «Основы коммуникации с потребителями»	5	
	Всего по теме:	51	
Тема 2.3	Содержание учебного материала		ОК 01-04, 09

Основы коммуникации с поставщиками	1 Каналы распределения товаров	4	ПК 3.1-3.3
	2 Идентификационный номер ТС (VIN)	2	
	3 Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.	4	
	4 Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	2	
	5 Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	2	
	6 Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг	4	
	7 Договорные отношения с поставщиками	4	
	Практические занятия		
	Практическая работа №9 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	4	
	Практическая работа №10 «Создание прайса на услуги автосервиса»	2	
	Всего по теме:	28	
Консультации		2	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
Самостоятельная работа		8	
Промежуточная аттестация в виде экзамена		2	
Всего		121	
Учебная практика		36	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
Виды работ: 1. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 2. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.			
Производственная практика		144	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3
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. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт			
7. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.			
Промежуточная аттестация в виде экзамена по модулю		12	
Всего		467	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

1. Учебная аудитория для проведения занятий всех типов: лекционного типа, семинарских и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - кабинет организации сервисного обслуживания - комплект учебной мебели, рабочее место преподавателя, доска, шкафы для хранения комплексного методического обеспечения. Посадочные места по количеству обучающихся. Мультимедийное оборудование: мультимедийный проектор + ноутбук с выходом в Internet. Комплект презентаций по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами. Образцы документации. Раздаточные учебные материалы. Свободное ПО для автосервиса Mini-Garage (Mini-Avtoservis), AutoSoft AutoService Express Edition. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft® Windows Professional Russian ; Microsoft® Office 2010 Russian, Консультант Плюс, Антивирусная программа Drweb, 1С: Предприятие 8, Adobe Acrobat Pro DC, Abbyy Fine Reader, 7-Zip.

2. Помещение для самостоятельной работы – Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет. Комплект мебели (стол компьютерный 13 шт., стол ученический 15 шт., стулья 30 шт. шкаф книжный 3 шт., стеллажи). Посадочные места по количеству обучающихся. 13 ПК (процессор Pentium G4400, частота 3.3 ГГц, оперативная память 8Gb, жёсткий диск 500 Gb, монитор 22", 2018 г. - 8 шт.; процессор Celeron, частота 3.06 ГГц, оперативная память 1Gb, жёсткий диск 160 Gb, монитор 17" – 2 шт., процессор Pentium 4, частота 3.0 ГГц, оперативная память 512 Mb, жёсткий диск 120 Gb, монитор 17" - 3 шт.) с выходом в Internet, лицензионным программным обеспечением; принтер HP LJ 1020; сканер. Свободный доступ к специализированной справочной и учебной литературе, периодическим изданиям, ресурсам электронной библиотеки ИРНИТУ и ЭБС. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft® Windows Professional 7 Russian ; Microsoft® Office PRO Russian; Консультант Плюс, 1С: Предприятие 8.0, антивирусная защита DrWeb.

3. Помещение для самостоятельной работы - Зал курсового и дипломного проектирования (корпус А - центр образовательных ресурсов библиотеки) - 52 посадочных места, 15 ПК, с выходом в Internet, с лицензионным программным обеспечением, свободный доступ к специализированной и учебной литературе. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft® Windows Professional 7 Russian, Microsoft® Office 2010 Russian, MathCAD, AutoCad, . антивирусная защита DrWeb.

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

1. Учебная аудитория для проведения занятий всех типов: лекционного типа, семинарских и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - кабинет организации сервисного обслуживания - комплект учебной мебели, рабочее место преподавателя, доска, шкафы для хранения комплексного методического обеспечения. Посадочные места по количеству обучающихся. Мультимедийное оборудование: мультимедийный проектор + ноутбук с выходом в Internet. Комплект презентаций по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств. Образцы документации. Раздаточные учебные материалы. Свободное ПО для автосервиса Mini-Garage (Mini-Avtoservis), AutoSoft AutoService Express Edition. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft® Windows Professional Russian ; Microsoft® Office 2010 Russian,

Консультант Плюс, Антивирусная программа Drweb, 1С: Предприятие 8, Adobe Acrobat Pro DC, Abbyy Fine Reader, 7-Zip.

2. Помещение для самостоятельной работы – Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет. Комплект мебели (стол компьютерный 13 шт., стол ученический 15 шт., стулья 30 шт. шкаф книжный 3 шт., стеллажи). Посадочные места по количеству обучающихся. 13 ПК (процессор Pentium G4400, частота 3.3 ГГц, оперативная память 8Gb, жёсткий диск 500 Gb, монитор 22", 2018 г. - 8 шт.; процессор Celeron, частота 3.06 ГГц, оперативная память 1Gb, жёсткий диск 160 Gb, монитор 17" – 2 шт., процессор Pentium 4, частота 3.0 ГГц, оперативная память 512 Mb, жёсткий диск 120 Gb, монитор 17" - 3 шт.) с выходом в Internet, лицензионным программным обеспечением; принтер HP LJ 1020; сканер. Свободный доступ к специализированной справочной и учебной литературе, периодическим изданиям, ресурсам электронной библиотеки ИРНИТУ и ЭБС. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft® Windows Professional 7 Russian ; Microsoft® Office PRO Russian; Консультант Плюс, 1С: Предприятие 8.0, антивирусная защита DrWeb.

3. Помещение для самостоятельной работы - Зал курсового и дипломного проектирования (корпус А - центр образовательных ресурсов библиотеки) - 52 посадочных места, 15 ПК, с выходом в Internet, с лицензионным программным обеспечением, свободный доступ к специализированной и учебной литературе. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft® Windows Professional 7 Russian, Microsoft® Office 2010 Russian, MathCAD, AutoCad, антивирусная защита DrWeb.

УП.03.01 Учебная практика

1. Учебная аудитория для проведения занятий всех типов: лекционного типа, семинарских и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - кабинет организации сервисного обслуживания - комплект учебной мебели, рабочее место преподавателя, доска, шкафы для хранения комплексного методического обеспечения. Посадочные места по количеству обучающихся. Мультимедийное оборудование: мультимедийный проектор + ноутбук с выходом в Internet. Комплект презентаций по МДК.02.01 Управление процессом технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. Образцы документации. Раздаточные учебные материалы. Презентации по темам курса. Свободное ПО для автосервиса Mini-Garage (Mini-Avtoservis), AutoSoft AutoService Express Edition. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft® Windows Professional Russian ; Microsoft® Office 2010 Russian, Консультант Плюс, Антивирусная программа Drweb, 1С: Предприятие 8, Adobe Acrobat Pro DC, Abbyy Fine Reader, 7-Zip.

2. Учебная аудитория для проведения учебной практики, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций - мастерская технического обслуживания автомобилей, включающая участки уборочно-моечный, диагностический, слесарно-механический, окрасочный.. Посадочные места по количеству обучающихся. Шкафы для хранения комплексного методического обеспечения. Стеллажи для хранения инструмента. Тумба металлическая для инструмента. Инструментальная тележка с набором инструмента (гайковерт пневматический, набор торцевых головок, набор накидных/рожковых ключей, набор отверток, набор шестигранников, динамометрические ключи, молоток, набор выколоток, плоскогубцы, кусачки). Вытяжка местная. Комплекты средств индивидуальной защиты. Огнетушители. Разрезной макет автомобиля, стенды: "Карданная передача", "Задний мост", "Коробка передач", "Двигатель легкового автомобиля", плакаты, набор инструментов, подъёмник, автомобиль ВАЗ 2107, автомобиль "Тойота-дуэт", шиномонтажный стенд, балансировочный станок, установка для мойки деталей, компрессор стационарный, стенд диагностический (система компьютерной диагностики с необходимым программным обеспечением; сканер, диагностическая стойка, мультиметр, осциллограф, компрессометр, люфтомер, эндоскоп, стетоскоп, газоанализатор, пуско-зарядное устройство, вилка нагрузочная, лампа

ультрафиолетовая, аппарат для заправки и проверки давления системы кондиционера, термометр), образцы агрегатов автомобилей, домкрат подкатной. Моечный аппарат высокого давления с пеногенератором Hutter, пылесос, расходные материалы для ТО, Расходные материалы для мойки автомобилей (шампунь для безконтактной мойки автомобилей, средство для удаления жировых и битумных пятен, средство для мытья стекол, полироль для интерьера автомобиля, микрофибра). Установка вулканизаторная. Стенд для мойки колес. настенные планшеты по устройству, ремонту и ТО автомобилей. Плакаты по охране труда.

3. Помещение для самостоятельной работы – Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет. Комплект мебели (стол компьютерный 13 шт., стол ученический 15 шт., стулья 30 шт. шкаф книжный 3 шт., стеллажи). Посадочные места по количеству обучающихся. 13 ПК (процессор Pentium G4400, частота 3.3 ГГц, оперативная память 8Gb, жёсткий диск 500 Gb, монитор 22", 2018 г. - 8 шт.; процессор Celeron, частота 3.06 ГГц, оперативная память 1Gb, жёсткий диск 160 Gb, монитор 17" – 2 шт., процессор Pentium 4, частота 3.0 ГГц, оперативная память 512 Mb, жёсткий диск 120 Gb, монитор 17" - 3 шт.) с выходом в Internet, лицензионным программным обеспечением; принтер HP LJ 1020; сканер. Свободный доступ к специализированной справочной и учебной литературе, периодическим изданиям, ресурсам электронной библиотеки ИРНИТУ и ЭБС. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft® Windows Professional 7 Russian ; Microsoft® Office PRO Russian; Консультант Плюс, 1С: Предприятие 8.0, антивирусная защита DrWeb.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов

Основная литература:

1. Стуканов В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В. А. Стуканов. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 207 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2177859>

2. Виноградов В.М. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Механизмы и приспособления: учеб. пособие - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 272 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-491-5.-Текст:электронный.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/982135>

3. Консультант Плюс. URL: <http://www.consultant.ru/>

4. Оформление технологической документации. URL: <http://hoster.bmstu.ru/~spir/TD.pdf>

5. ЕСКД и ГОСТы. URL: <http://www.robot.bmstu.ru/files/GOST/gost-eskd.html>

6. Системы документации. URL: <http://www.i-mash.ru/sm/sistemy-dokumentacii/edinaja-sistema-tekhnologicheskoy-dokumentacii>

7. ЕСТД. URL: <http://www.normacs.ru/Doclist/doc/TJF.html>

Дополнительная литература

8. Трудовой кодекс РФ. Действующие редакции.

9. Гражданский кодекс РФ. Действующие редакции.

10. Налоговый кодекс РФ. Действующие редакции.

11. Классификация основных средств, включаемых в амортизационные группы. Действующие редакции.

12. Нормы расхода топлива и смазочных материалов на автомобильном транспорте. Действующие редакции.

13. Нормы эксплуатационного пробега шин на автомобильном транспорте. Действующие редакции.

14. Нормы затрат на техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Действующие редакции.

15. Законы РФ: «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации», «Об обеспечении единства измерений». Действующие редакции.

16. ГОСТ 3.1102-2011 Единая система технологической документации (ЕСТД)

17. Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290 "Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств" с изменениями и дополнениями от 23.01.2007 г., 31.01.2017 г.

18. Приказ Минтруда России от 09.12.2020 N 871н "Об утверждении Правил по охране труда на автомобильном транспорте" (Зарегистрировано в Минюсте России 18.12.2020 N 61561)

19. Тарифно-квалификационные справочники. Действующие редакции.

20. Профессиональный стандарт: 31.004 Специалист по мехатронным системам автомобиля. Действующая редакция.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения данного раздела профессионального модуля предусматривает следующие контрольно-оценочные средства:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций	Формы контроля и методы оценки¹
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Практические работы; Самостоятельные работы; Тесты по темам; Экзаменационные задания.
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	
ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	
ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	

Комплексная оценка освоения профессионального модуля ПМ.03 по виду деятельности Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов осуществляется в форме экзамена по модулю.