

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ухтинский государственный технический университет»
(УГТУ)

Индустриальный институт (СПО)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИИ (СПО)



Д. В. Полишвайко
(подпись)

Д. В. Полишвайко

(И. О. Фамилия)

«23» мая 2025 г.

(подпись)

(И. О. Фамилия)

« » 20 г.

(подпись)

(И. О. Фамилия)

« » 20 г.

(подпись)

(И. О. Фамилия)

« » 20 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Профессиональный
модуль:

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

Индекс:

ПМ.03

Специальность:

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств

Форма обучения:

очная

Курс(ы):

3/4

Семестр(ы):

6/7-8

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, утвержденного приказом Минпросвещения России от 02.07.2024 № 453.

Разработчик О.В. Пестеркина преподаватель ИИ (СПО).

РАССМОТРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
по направлению «Наземный
транспорт и логистика»

« 14 » мая 20 25 г.
Протокол № 04

Предметно-цикловой комиссией

« ____ » _____ 20 ____ г.
Протокол № ____

Предметно-цикловой комиссией

« ____ » _____ 20 ____ г.
Протокол № ____

Предметно-цикловой комиссией

« ____ » _____ 20 ____ г.
Протокол № ____

РАССМОТРЕНО

На заседании Методического
совета

« 22 » мая 20 25 г.
Протокол № 06

На заседании Методического
совета

« ____ » _____ 20 ____ г.
Протокол № ____

На заседании Методического
совета

« ____ » _____ 20 ____ г.
Протокол № ____

На заседании Методического
совета

« ____ » _____ 20 ____ г.
Протокол № ____

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР
А. Н. Рябева

1. ПАСПОРТ 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. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее – рабочая программа) является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств в части освоения основного вида деятельности: взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля

Цели профессионального модуля:

- освоение основного вида деятельности взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- освоение общих и профессиональных компетенций.

1.3. Планируемые результаты освоения профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

С целью освоения видов деятельности и соответствующих профессиональных компетенций обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией;
- сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- обеспечение выполнения договорных обязательств;
- проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и

ремонту автотранспортных средств 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;
- 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;
- осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы;
- осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей;
- формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.

уметь:

- планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями;
- формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде, продуктах и услугах (создание репутации);

- проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей;
- обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ;
- проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем;
- уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонт) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей;
- применять техники ведения деловых переговоров;
- разрешать конфликтные ситуации;
- применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда;
- обеспечивать конфиденциальность полученной информации;
- организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации;
- пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств;
- осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- использовать специальные 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;
- проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов;
- осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций;
- определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов;
- пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ;
- проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства;
- применять стандартное и специализированное программное обеспечение.

знать:

- технику продаж товара (услуги);
- основы сервисной деятельности;
- основы организации процесса обслуживания потребителей;
- основы межличностных отношений;
- этику делового общения;
- правила и инструменты эффективной коммуникации;
- методику выявления потребностей человека (потребителя);
- стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- маркировку 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;
- инструкцию по охране труда;
- гарантийную политику завода-изготовителя;
- 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;
- классификацию 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;
- сегментацию рынка и типологию потребителей (клиентов);
- базовые принципы ведения клиентской базы;
- основы этикета и деловой коммуникации;
- базовое устройство автомобиля;
- правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации;
- типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- базовые принципы управления временем.

Результатом освоения профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов является формирование у обучающихся профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций:

Код	Содержание компетенции
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
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 правовой и 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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ

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

(для очной формы обучения)

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования частей профессионального модуля	Всего часов	Учебная деятельность обучающегося по МДК							Практика		Консультация	Самостоятельная работа КЭ	Промежуточная аттестация
			Учебные занятия обучающегося		Курсовая работа (проект), час	Самостоятельная работа обучающегося, час	Консультация КЭ	Самостоятельная работа КЭ	Промежуточная аттестация	Учебная час	Производственная (по профилю специальности), час			
			Лекции, час	Лабораторные и практические занятия, час										
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.	МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами	206	96	82	-	10	6	8	4					
	МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств	136	66	44	-	26	-	-	-					
	Учебная практика	36								36				
	Производственная практика (по профилю специальности)	180									180			
	Консультация	4										4		
	Самостоятельная работа КЭ	8											8	
	Промежуточная аттестация	6												6
Всего:		576	162	126	-	36	6	8	4	36	180	4	8	6

2.2. Тематический план и содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

по очной форме обучения

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
6 семестр		
Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		
МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		206
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание учебного материала (теоретические занятия)	
	1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя	4
	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	
	№ 1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2
	№ 2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	2
	№ 3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»	2
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	№ 4 «Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя»	2
	№ 5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	2
	Содержание учебного материала (теоретические занятия)	
	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	
	№ 6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	2
	№ 7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	2
	№ 8 «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешним цифровым источникам»	4
Итого за 6 семестр: Лекции – 28 часов Практические работы – 18 часов		46

Самостоятельная работа при изучении раздела 1, примерная тематика самостоятельной учебной работы Систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий по примерным темам: 1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. 2. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. 3. Мониторинг рынка сервиса. 4. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления. 5. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. 6. Ведение базы потребителей АТС.			10	
7 семестр				
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Содержание учебного материала (теоретические занятия)			
	1.	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта		2
	2.	Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки		2
	3.	Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта		4
	4.	Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства		4
	5.	Мониторинг рынка сервиса	4	
	6.	Согласование калькуляции услуг и материалов	4	
	7.	Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя	4	
	8.	Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС	4	
	9.	Оснащение поста приемки-выдачи АТС	4	
	Практические занятия			
	№ 9	«Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	4	
	№ 10	«Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	4	
	№ 11	«Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	4	
	№ 12	«Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	4	
№ 13	«Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	4		
№ 14	«Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	4		
№ 15	«Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	4		
Тема 1.4. Выдача АТС клиенту	Содержание учебного материала (теоретические занятия)			
	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			
	№ 16	«Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	4	
	№ 17	«Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	4	
	№ 18	«Послесервисный опрос клиента»	4	
Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание учебного материала (теоретические занятия)			
	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	

Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса	Практические занятия		
	№ 19	«Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	4
	Содержание учебного материала (теоретические занятия)		
	1.	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	4
	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	4
	5.	Подготовка к визиту клиента	2
	6.	Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента	2
	Практические занятия		
	№ 20	«Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	4
	№ 21	«Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	4
	№ 22	«Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спецпредложений»	4
	№ 23	«Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	4
	№ 24	«Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	4
Итого за 7 семестр:			132
Лекции – 68 часов			
Практические работы – 64 часа			
Консультация			6
Самостоятельная работа КЭ			8
Промежуточная аттестация в форме экзамена			4
6 семестр			
Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			
МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			136
Тема 2.1. Культура делового общения	Содержание учебного материала (теоретические занятия)		
	1.	Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)	2
	2.	Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта	4
	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		
	№ 28	«Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	2
	№ 29	«Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	2
	№ 30	«Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	2
	№ 31	«Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	2
	№ 32	«Создание этического кодекса фирмы»	2
Содержание учебного материала (теоретические занятия)			

Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями	1.	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС	2
	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	4
	5.	Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта	4
	6.	Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг»	2
	7.	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС	4
	8.	Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов	2
	Практические занятия		
	№ 33	«Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	2
	№ 34	«Создание карточки потребителя»	2
	№ 35	«Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	2
	№ 36	«Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	2
	№ 37	«Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	2
Самостоятельная работа при изучении раздела 2, примерная тематика самостоятельной учебной работы Систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий по примерным темам: 1. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг. 2. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг. 3. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей. 4. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.			12
Итого за 6 семестр: Лекции – 42 часа Практические работы – 20 часов			62
7 семестр			
Тема 2.2. Основы коммуникации с потребителями	Практические занятия		
	№ 38	«Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	2
	№ 39	«Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	2
	№ 40	«Составления бланка анкеты потребителя»	4
	№ 41	«Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	4
Тема 2.3. Основы коммуникации с поставщиками	Содержание учебного материала (теоретические занятия)		
	1.	Каналы распределения товаров	4
	2.	Идентификационный номер ТС (VIN)	4
	3.	Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе	4
	4.	Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей	4
	5.	Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ	2
	6.	Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг»	2
	7.	Договорные отношения с поставщиками	2
	Практические занятия		

	№ 42	«Работа с каталогами запчастей поставщиков»	4
	№ 43	«Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	4
	№ 44	«Создание прайса на услуги автосервиса»	2
	№ 45	«Формирование коммерческого предложения»	2
Итого за 7 семестр:			46
Лекции – 22 часа			
Практические работы – 24 часа			
Самостоятельная работа при изучении раздела 2, примерная тематика самостоятельной учебной работы			14
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий по примерным темам:			
1. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг.			
2. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг.			
3. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.			
4. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.			
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			2
8 семестр			
Учебная практика по разделу 1 (МДК.03.01)			36
Виды работ:			
1. Ознакомление с ПБ на рабочем месте.			
2. Выполнение УМР при подготовке к продаже.			
3. Выполнение слесарных работ на АТС.			
4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.			
5. Круговой осмотр АТС.			
6. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС.			
7. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС.			
8. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.			
Учебная практика по разделу 2 (МДК.03.02)			
Виды работ:			
9. Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями и поставщиками.			
10. Составление предполагаемой базы потребителей АТС.			
11. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования.			
12. Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.			
Производственная практика			180
Виды работ:			
1. Ознакомление с работой предприятия и технической службы.			
2. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом- изготовителем.			
3. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации.			
4. Приведение АТС в товарный вид.			
5. Установка дополнительного оборудования.			
6. Удаление элементов консервации с АТС.			

7. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.	
8. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт.	
9. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.	
10. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.	
11. Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.	
Консультация КЭ	4
Самостоятельная работа КЭ	8
Экзамен по модулю	6
Всего	576

Освоение ПМ может быть реализовано с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с локальными нормативными актами Университета.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Требования при реализации программы профессионального модуля:

- учебный кабинет конструкции путевых и строительных машин;
- учебный кабинет устройства автомобилей.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета конструкции путевых и строительных машин: посадочные места для обучающихся по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска, наглядное пособие, раздаточный материал, учебно - методическая литература

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета устройства автомобилей: посадочные места для обучающихся по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска, наглядное пособие, раздаточный материал, учебно - методическая литература

Реализация профессионального модуля предполагает обязательное прохождение учебной и производственной практики.

Практика реализуется в форме практической подготовки при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции по профилю соответствующей образовательной программы.

Практика обучающихся проводится в соответствии с рабочими программами практик и локальными нормативными актами Университета.

3.1. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы профессионального модуля библиотечный фонд Университета имеет печатные и/ или электронные образовательные и информационные ресурсы:

- Савич, Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учебное пособие / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай ; под ред. Е.Л. Савича. — Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2023. — 160 с. : ил. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-005681-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1440473>

- Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В.А. Стуканов. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0838-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2177859>
- Технологические процессы в техническом сервисе машин и оборудования : учебное пособие / И.Н. Кравченко, А.Ф. Пузряков, В.М. Корнеев [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 346 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015625-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2103200>
- Виноградов, В. М. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / В.М. Виноградов. — Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2023. — 376 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-906923-31-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1921421>
- Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-020321-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169572>

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Внутренняя электронно-библиотечная система УГТУ (ВЭБС УГТУ);
- ЭБС ZNANIUM.COM;
- Ресурсы научной библиотеки (НБ) ТИУ;
- Ресурсы электронной библиотеки (ЭБ) УГНГУ;
- Ресурсы научно-технической библиотеки РГУ нефти и газа (НИУ) имени И.М. Губкина;
- Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»;
- Сетевая электронная библиотека «ЭБС «Лань»;
- ЭБС ЮРАЙТ;
- ЭР ЦОС «PROФобразование»;
- Университетская информационная система РОССИЯ (Интегрированная коллекция ресурсов для гуманитарных исследований).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ»

4.1. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется в процессе проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Итоговой формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является экзамен по модулю.

Формы и виды текущего контроля успеваемости по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Устный опрос, контрольные работы по темам МДК, оценивание практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, докладов, рефератов, проектов, исследований.

Методы (формы) проведения промежуточной аттестации по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Итоговой формой промежуточной аттестации является экзамен. Для проведения экзамена разрабатываются билеты, в которые входят два теоретических вопроса и одно практическое задание.

Формы и виды текущего контроля успеваемости по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Устный опрос, контрольные работы по темам МДК, оценивание практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, докладов, рефератов, проектов, исследований.

Методы (формы) проведения промежуточной аттестации по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Итоговой формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, для проведения которого разрабатываются теоретические вопросы и практические задания.

4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата (критерии оценивания)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	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, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами.	
ПК 3.3 Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей.	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата (критерии оценивания)	Формы и методы контроля и оценки
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы.	
ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами.	

ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Эффективное использование и применение технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	
-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.3. Оценочные и методические материалы

Перечень вопросов (образцы заданий) к экзамену по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Примерный перечень теоретических вопросов:

1. Ведение базы потребителей АТС.
2. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.
3. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
4. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
5. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.
6. Мониторинг рынка сервиса.
7. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.
8. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.
9. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.
10. Оснащение поста приемки-выдачи АТС.
11. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.
12. Подготовка к визиту клиента.
13. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.
14. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.
15. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.
16. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.
17. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.
18. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.

19. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС.
20. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления.
21. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.
22. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС.
23. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.
24. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.
25. Согласование калькуляции услуг и материалов.
26. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
27. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов.

Примерный перечень практических заданий:

1. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту.
2. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля.
3. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта.
4. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя.
5. Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спецпредложений.
6. Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента.
7. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
8. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки.
9. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений.
10. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешним цифровым источникам.
11. Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год.
12. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта.
13. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.
14. Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации.
15. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.
16. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций.
17. Подготовка к продаже АТС с пробегом.

18. Послесервисный опрос клиента.
19. Проведение кругового осмотра АТС при приемке.
20. Проведение прямой приемки автомобиля.
21. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей.
22. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС со гласно технической документации организации-изготовителя.
23. Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя.
24. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС.
25. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС.
26. Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля.

Критерии оценивания ответов на вопросы к экзамену по МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

Критерии оценок:

Оценка «5» (отлично) выставляется за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала. Студент владеет понятийным аппаратом и умеет: связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения, грамотно и логично излагать ответ.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если студент в полном объеме освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно и логично излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач. Не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.

Перечень вопросов (образцы заданий) к дифференциальному зачету по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Примерный перечень теоретических вопросов:

1. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками.
Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
2. Договорные отношения с поставщиками.
3. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг.
4. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг.
5. Идентификационный номер ТС (VIN).
6. Каналы распределения товаров.
7. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.
8. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.
9. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС).
10. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.
11. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).
12. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ.
13. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.
14. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.
15. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.
16. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.
17. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.
18. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.
19. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.
20. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.

Примерный перечень практических заданий:

1. Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС.
2. Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта.
3. Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО

или ремонт.

4. Оработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС.
5. Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации.
6. Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту.
7. Работа с каталогами запчастей поставщиков.
8. Создание карточки потребителя.
9. Создание прайса на услуги автосервиса.
10. Создание этического кодекса фирмы.
11. Составление бланка обратной связи от потребителей АТС.
12. Составление з/н на основании предварительной калькуляции.
13. Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС.
14. Составление предполагаемой базы потребителей АТС.
15. Составления бланка анкеты потребителя.
16. Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами.
17. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования.
18. Формирование коммерческого предложения.

Критерии оценивания ответов на вопросы к дифференциальному зачету по МДК.03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

Критерии оценок:

Оценка «5» (отлично) выставляется за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала. Студент владеет понятийным аппаратом и умеет: связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения, грамотно и логично излагать ответ.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если студент в полном объеме освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно и логично излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала,

но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач. Не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.

Перечень тем (вопросов), образцы заданий к экзамену по модулю

Промежуточной аттестацией по ПМ.03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» является экзамен по модулю. Для проведения экзамена разрабатываются билеты, в которые входят два теоретических вопроса и одно практическое задание.

Примерный перечень теоретических вопросов:

1. Ведение базы потребителей АТС.
2. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.
3. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
4. Договорные отношения с поставщиками.
5. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг.
6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг.
7. Идентификационный номер ТС (VIN).
8. Каналы распределения товаров.
9. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.
10. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.
11. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
12. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
13. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.
14. Мониторинг рынка сервиса.
15. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.
16. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.
17. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.

18. Оснащение поста приемки-выдачи АТС.
19. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.
20. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС).
21. Подготовка к визиту клиента.
22. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта.
23. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.
24. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.
25. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.
26. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.
27. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.
28. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.
29. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС.
30. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).
31. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления.
32. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ.
33. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.
34. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.
35. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.
36. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.
37. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.
38. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС.
39. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.
40. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.
41. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.
42. Согласование калькуляции услуг и материалов.
43. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.

44. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.
45. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
46. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.
47. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов.

Примерный перечень практических заданий:

1. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту.
2. Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля.
3. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта.
4. Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя.
5. Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спецпредложений.
6. Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента.
7. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.
8. Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки.
9. Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений.
10. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешним цифровым источникам.
11. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей.
12. Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС.
13. Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта.
14. Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт.
15. Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС.
16. Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год.
17. Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта.
18. Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС.
19. Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации.
20. Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации.

21. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС.
22. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций.
23. Подготовка к продаже АТС с пробегом.
24. Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту.
25. Послесервисный опрос клиента.
26. Проведение кругового осмотра АТС при приемке.
27. Проведение прямой приемки автомобиля.
28. Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС со гласно технической документации организации-изготовителя.
29. Работа с каталогами запчастей поставщиков.
30. Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя.
31. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС.
32. Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС.
33. Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля.
34. Создание карточки потребителя.
35. Создание прайса на услуги автосервиса.
36. Создание этического кодекса фирмы.
37. Составление бланка обратной связи от потребителей АТС.
38. Составление з/н на основании предварительной калькуляции.
39. Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС.
40. Составление предполагаемой базы потребителей АТС.
41. Составления бланка анкеты потребителя.
42. Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами.
43. Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования.
44. Формирование коммерческого предложения.

Критерии оценивания ответов на задания к экзамену по модулю

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

Критерии оценок:

Оценка «5» (отлично) выставляется за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала. Студент владеет понятийным аппаратом и умеет: связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения, грамотно и логично излагать ответ.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если студент в полном объеме освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно и логично излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач. Не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.

Перечень методических и иных документов, разработанных педагогическим работником, для обеспечения образовательной деятельности

Методические рекомендации к практическим работам по МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами.

Методические рекомендации к самостоятельным работам по МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами.

Методические рекомендации к практическим работам по МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.

Методические рекомендации к самостоятельным работам по МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств.