

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.09.2025 14:41:42
Уникальный программный ключ:
f7c6227919e4cdbfb4d7b682991f8557b37cafb4

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени А.А. ЕЖЕВСКОГО
Колледж автомобильного транспорта и агротехнологий

УТВЕРЖДАЮ:
Директор



Н.Н. Бельков

«05» марта 2025 г

Рабочая программа профессионального модуля

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

Специальность **23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт**
автотранспортных средств
(программа подготовки специалистов среднего звена)

Форма обучения: очная/заочная
3 курс; 5, 6 семестр/ 4курс (на базе 11 кл)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Цель освоения профессионального модуля:

- дать будущим техникам знания по организации процесса модернизации и модификации автотранспортных средств.
- формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в Организация процесса модернизации и модификации автотранспортных средств.

Основные задачи освоения профессионального модуля:

- изучение основ конструкции и теории рабочих процессов автомобилей; методов обоснования их конструктивных и регулировочных параметров; методов определения энергетических и экономических показателей автомобилей, двигателей;
- научить определять остаточный ресурс производственного оборудования.
- научить определять необходимость модернизации автотранспортного средства;
- научить планировать взаимозаменяемость узлов и агрегатов автотранспортного средства и повышение их эксплуатационных свойств;
- -изучение методики тюнинга автомобиля.

Результатом освоения профессионального модуля ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств является овладение основным видом профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующими компетенциями.

В профессиональный модуль ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов входят:

МДК. 03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами.

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

2. МЕСТО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Профессиональный модуль ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов находится в обязательной части цикла профессиональных дисциплин учебного плана.

Профессиональный модуль изучается на 3 курсе 5 и 6 семестрах очного обучения, 4 курсе заочного обучения.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен овладеть умениями и знаниями и получить практический опыт в целях приобретения следующих компетенций:

Код	Наименование компетенции (планируемые результаты освоения ОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенции
Общие компетенции		
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Умения: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для	Умения: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности: - определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; - выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять

	выполнения задач профессиональной деятельности;	результаты поиска; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства.
ОК.03.		Умения: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях: - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования; - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - определять источники достоверной правовой информации; - составлять различные правовые документы; - находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать; - оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта. Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности; правила разработки презентации; основные этапы разработки и реализации проекта.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Знания: психологические основы деятельности коллектива,

		психологические особенности личности;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Умения: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности.
Профессиональные компетенции		
ПК 3.1.	Осуществлять диагностику автотранспортных средств.	Владеть навыками: -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

		Умения: -Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. -Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации). -Проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей. -Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги 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 (ремонтом) 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 Знания: -Техника продаж товара (услуги). -Основы сервисной деятельности. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Основы межличностных отношения. -Этику делового общения. -Правила и инструменты эффективной коммуникации. -Методика выявления потребностей человека (потребителя). -Стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Устройство, особенности конструкции и эксплуатации
--	--	--

		автотранспортных средств и их компонентов. -Маркировка и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей. -Перечень сопутствующих товаров и услуг. -Методы планирования. -Основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Основы делопроизводства. -Современные информационные технологии. -Инструкция по охране труда. -Гарантийная политика завода-изготовителя
ПК 3.2.	Осуществлять техническое обслуживание автотранспортных средств.	Владеть навыками: --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 Умения: -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 Знания:

		-Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных. -Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. -Классификация потребностей человека. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. -Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов). -Базовые принципы ведения клиентской базы. -Основы этикета и деловой коммуникации. -Базовое устройство автомобиля. -Правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации. -Типы, классификация, маркировка и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Базовые принципы управления временем
ПК 3.3.	Проводить ремонт и устранение неисправностей автотранспортных средств.	Владеть навыками: -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 Умения: -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 Знания: -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.
--	--	---

4. ОБЪЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость профессионального модуля составляет 392 часов

4.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы:

Очная форма обучения:

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

Семестр 5, 6; Вид отчетности – *Квалификационный экзамен (6 семестр)*

Вид учебной работы	Объем часов		
	Всего	5 семестр	6 семестр
Общая трудоемкость профессионального модуля	392	92	300
Обязательная учебная нагрузка (всего)	218	86	132
в том числе:			
Лекции (Л)	90	24	66
Практические занятия (ПЗ)	268	58	210
Консультации	4	4	
Самостоятельная работа			6
Промежуточная аттестация	30	6	18

МДК. 03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами.

Семестр 5; Вид отчетности – *в форме экзамена (5 семестр)*

Вид учебной работы	Объем часов	
	Всего	5 семестр
Общая трудоемкость профессионального модуля	56	56
Обязательная учебная нагрузка (всего)	46	46
в том числе:		
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия (ПЗ)	22	22
Самостоятельная работа	4	4
Подготовка и сдача экзамена	6	6

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

Семестр 6; Вид отчетности – *в форме экзамена (6 семестр).*

Вид учебной работы	Всего	6 семестр
Общая трудоемкость профессионального модуля	144	144
Обязательная учебная нагрузка (всего)	66	66
в том числе:		
Лекции (Л)	66	66
Практические занятия (ПЗ)	66	66
Самостоятельная работа	6	6
Промежуточная аттестация	6	6

4.2. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Заочная форма обучения:

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

5 курс; Вид отчетности – *Квалификационный экзамен (4 курс)*

Вид учебной работы	Объем часов	
	Всего	4 курс
Общая трудоемкость профессионального модуля	392	392
Обязательная учебная нагрузка (всего)	42	42
в том числе:		
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	194	194
Самостоятельное изучение разделов	140	140
Подготовка и сдача экзамена	24	24

МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами.

4 курс; Вид отчетности – *в форме экзамена, контрольные работы*

Вид учебной работы	Объем часов	
	Всего	4 курс
Общая трудоемкость профессионального модуля	56	56
Обязательная учебная нагрузка (всего)	12	12
в том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельное изучение разделов	26	26
Подготовка и сдача экзамена	6	6

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

4 курс; Вид отчетности – в форме экзамена, контрольные работы

Вид учебной работы	Объем часов	
	Всего	4 курс
Общая трудоемкость профессионального модуля	144	144
Обязательная учебная нагрузка (всего)	12	12
в том числе:		
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Самостоятельное изучение разделов	114	114

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5.1 Содержание профессионального модуля, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий Очная форма обучения

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		
МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		56
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание	12
	1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. 2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. 3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. 4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС 5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС 6. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	
	Практическое занятие № 2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	
	Практическое занятие № 3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»	
	Практическое занятие № 4 «Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя»	
	Практическое занятие № 5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	

Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Содержание	4
	1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	
	2. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	
	Практическое занятие № 7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Практическое занятие № 8 «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»	
	Содержание	18
	1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	
	2. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.	
	3. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	
	4. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.	
	5. Мониторинг рынка сервиса.	
	6. Согласование калькуляции услуг и материалов	
	7. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.	
	8. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС	
	9. Оснащение поста приемки-выдачи АТС	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	
	Практическое занятие № 10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	
	Практическое занятие № 11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	
	Практическое занятие № 12 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	
	Практическое занятие № 13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	
	Практическое занятие № 14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	
	Практическое занятие № 15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	

Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Содержание	4
	1. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. 2. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	
	Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	
	Практическое занятие № 18 «Послесервисный опрос клиента»	
Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание	4
	1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. 2. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 19,20,21,22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	
Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.	Содержание	14
	1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС 2. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов 3. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС 4. Ведение базы потребителей АТС 5. Подготовка к визиту клиента 6. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 23 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	
	Практическое занятие № 24 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	
	Практическое занятие № 25 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	
	Практическое занятие № 26 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	

	Практическое занятие № 27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	
Промежуточная аттестация по МДК 03.01		6
МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		114
Тема 2.1 Культура делового общения	Содержание	40
	1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание) 2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта 3. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. 4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 28 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	
	Практическое занятие № 29 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	
	Практическое занятие № 30 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	
	Практическое занятие № 31 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	
	Практическое занятие № 32 «Создание этического кодекса фирмы»	
Тема 2.1 Основы коммуникации с потребителями	Содержание	34
	1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС 2. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС) 3. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта 4. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС 5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта 6. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг 7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС 8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 33 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС»	

	Практическое занятие № 34 «Создание карточки потребителя»	
	Практическое занятие № 35 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами»	
	Практическое занятие № 36 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	
	Практическое занятие № 37 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции»	
	Практическое занятие № 38 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	
	Практическое занятие № 39 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС»	
	Практическое занятие № 40 «Составления бланка анкеты потребителя»	
	Практическое занятие № 41 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	
Тема 2.2 Основы коммуникации с поставщиками	Содержание	40
	1. Каналы распределения товаров 2. Идентификационный номер ТС (VIN) 3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. 4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей 5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ 6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг 7. Договорные отношения с поставщиками	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 42 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»	
	Практическое занятие № 43 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	
	Практическое занятие № 44 «Создание прайса на услуги автосервиса»	
	Практическое занятие № 45 «Формирование коммерческого предложения»	
Учебная практика Виды работ 1. Выполнение УМР при подготовке к продаже. 2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС 3. Выполнение слесарных работ на АТС 4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. 5. Круговой осмотр АТС. 6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС 7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС		

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

Заочная форма обучения:

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		
МДК. 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		56
Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Содержание 1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. 2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. 3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. 4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	12

	5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС	
	6. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	
	Практическое занятие № 2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	
	Практическое занятие № 3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»	
	Практическое занятие № 4 «Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя»	
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Практическое занятие № 5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	
	Содержание	4
	1. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового.	
	2. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	
	Практическое занятие № 7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	
Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Практическое занятие № 8 «Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников»	
	Содержание	18
	1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.	
	2. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.	
	3. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.	
	4. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.	
	5. Мониторинг рынка сервиса.	
	6. Согласование калькуляции услуг и материалов	
	7. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.	
	8. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС	
	9. Оснащение поста приемки-выдачи АТС	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	

	Практическое занятие № 9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	
	Практическое занятие № 10 «Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	
	Практическое занятие № 11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	
	Практическое занятие № 12 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	
	Практическое занятие № 13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	
	Практическое занятие № 14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	
	Практическое занятие № 15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	
Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Содержание	4
	1. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. 2. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	
	Практическое занятие №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	
	Практическое занятие № 18 «Послесервисный опрос клиента»	
Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Содержание	4
	1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. 2. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 19,20,21,22 «Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»	
Тема 1.6	Содержание	14

Работа с клиентами автосервиса.	1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС 2. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов 3. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС 4. Ведение базы потребителей АТС 5. Подготовка к визиту клиента 6. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 23 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	
	Практическое занятие № 24 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	
	Практическое занятие № 25 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	
	Практическое занятие № 26 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	
	Практическое занятие № 27 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	
Промежуточная аттестация по МДК 03.01		6
МДК 03.02. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств		114
Тема 2.1 Культура делового общения	Содержание	40
	1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание) 2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта 3. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. 4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 28 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	
	Практическое занятие № 29 «Отработка ситуации общения с клиентами при продаже АТС»	
	Практическое занятие № 30 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или	

	ремонт»	
	Практическое занятие № 31 «Отработка ситуации общения с клиентами при выдаче АТС из ТО или ремонта»	
	Практическое занятие № 32 «Создание этического кодекса фирмы»	
Тема 2.1 Основы коммуникации с потребителями	Содержание 1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС 2. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС) 3. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта 4. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС 5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта 6. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг 7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС 8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов. В том числе, практических занятий и лабораторных работ Практическое занятие № 33 «Составление предполагаемой базы потребителей АТС» Практическое занятие № 34 «Создание карточки потребителя» Практическое занятие № 35 «Составления скрипта продаж – алгоритма общения с клиентами» Практическое занятие № 36 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС» Практическое занятие № 37 «Составление з/н на основании предварительной калькуляции» Практическое занятие № 38 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту» Практическое занятие № 39 «Составление бланка обратной связи от потребителей АТС» Практическое занятие № 40 «Составления бланка анкеты потребителя» Практическое занятие № 41 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	34
Тема 2.2 Основы коммуникации с поставщиками	Содержание 1. Каналы распределения товаров 2. Идентификационный номер ТС (VIN) 3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. 4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей 5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ 6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг 7. Договорные отношения с поставщиками	40

	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практическое занятие № 42 «Работа с каталогами запчастей поставщиков»	
	Практическое занятие № 43 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	
	Практическое занятие № 44 «Создание прайса на услуги автосервиса»	
	Практическое занятие № 45 «Формирование коммерческого предложения»	
Учебная практика Виды работ 1. Выполнение УМР при подготовке к продаже. 2. Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС 3. Выполнение слесарных работ на АТС 4. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. 5. Круговой осмотр АТС. 6. Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС 7. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС		
Производственная практика Виды работ 1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем 2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации 3. Приведение АТС в товарный вид 4. Установка дополнительного оборудования 5. Удаление элементов консервации с АТС 6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС 7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт 8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт. 9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.		
Рекомендуемая форма промежуточной аттестации – экзамен		
Всего		

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля ¹:

6.1.1. Основная литература:

1. Варис, Виктор Степанович. Инжекторная система питания двигателей автомобилей [Текст] : учеб. пособие по МДК 01.02 "Техн. обслуживание и ремонт автомобильного транспорта" / В. С. Варис ; Иркут. гос. аграр. ун-т им. А. А. Ежевского, Колледж автоб. транспорта и агротехнологий. - Иркутск : Изд-во ИрГАУ им. А. А. Ежевского, 2016. - 21 с.
2. Варис, Виктор Степанович. Система питания карбюраторного двигателя автомобиля [Текст] : учеб. пособие по МДК 01.02 "Техн. обслуживание и ремонт автоб. транспорта" / В. С. Варис, С. В. Южаков ; Иркут. гос. аграр. ун-т им. А. А. Ежевского. - Иркутск : Изд-во ИрГАУ им. А. А. Ежевского, 2016. - 29 с.
3. Малкин В. С. Техническая диагностика [Электронный ресурс] / Малкин В. С.. - : Лань, 2015. - 272 с. Режим доступа:
http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64334
4. Основы технической эксплуатации автомобилей: практикум / [н/д]. - Самара: РИЦ СГСХА, 2015. - 134 с. Режим доступа:
<https://lib.rucont.ru/efd/349947>
5. Основы технологии производства и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и комплексов : учебное пособие. Направление подготовки 190600.62, 23.03.03 - Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов. Профиль подготовки "Автомобили и автомобильное хозяйство". Бакалавриат" / [н/д]. - Ставрополь: изд-во СКФУ, 2015. - 126 с. Режим доступа:
<https://lib.rucont.ru/efd/578825>
6. Поливаев, О. И. Теория тракторов и автомобилей : учебник для спо / О. И. Поливаев, А. В. Ворохобин. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-8114-6718-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151677> (дата

¹В рабочие программы вносятся литература из электронного каталога книгообеспеченности по ОП

обращения: 24.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7. Специалист по ремонту и обслуживанию двигателей внутреннего сгорания (дизельные двигатели). Специалист по ремонту и обслуживанию двигателей внутреннего сгорания (двигатели с искровым зажиганием) [Электронный ресурс] : Мультимедийные обучающие программы по профессиям, 2002. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)
8. Суркин, В. И. Основы теории и расчета автотракторных двигателей : учебное пособие для спо / В. И. Суркин. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 300 с. — ISBN 978-5-8114-6570-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/148975> (дата обращения: 24.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Техническое обслуживание автомобилей : учеб.-метод. пособие по курсовому проектированию МДК 01.02 "Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта" по спец. 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта / Иркут. гос. аграр. ун-т им. А. А. Ежевского, Колледж автомоб. транспорта и агротехнологий ; сост.: В. С. Варис, Т. Е. Бадардинова, Н. В. Семенчук. - Переизд. с доп. - Молодежный : Изд-во ИрГАУ, 2019. - 87 с...
10. Устройство автомобилей. Автомобильные двигатели : учебное пособие для спо / А. В. Костенко, А. В. Петров, Е. А. Степанова [и др.]. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 436 с. — ISBN 978-5-8114-6705-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151685> (дата обращения: 24.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
11. Уханов, А. П. Конструкция автомобилей и тракторов : учебник / А. П. Уханов, Д. А. Уханов, В. А. Голубев. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 188 с. — ISBN 978-5-8114-4582-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122188> (дата обращения: 24.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.1.2 Дополнительная литература:

1. Баширов, Р. М. Автотракторные двигатели: конструкция, основы теории и расчета : учебник для спо / Р. М. Баширов. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 336 с. — ISBN 978-5-8114-7282-6. — Текст : электронный //

Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157451> (дата обращения: 24.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Кузов современного автомобиля : учебное пособие для спо / Г. В. Пачурин, С. М. Кудрявцев, Д. В. Соловьев, В. И. Наумов ; под общей редакцией Г. В. Пачурина. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 316 с. — ISBN 978-5-8114-6727-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151705> (дата обращения: 24.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Хорош, А. И. Дизельные двигатели транспортных и технологических машин : учебное пособие / А. И. Хорош, И. А. Хорош. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 704 с. — ISBN 978-5-8114-5404-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/140750> (дата обращения: 24.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Шиловский, В. Н. Сервисное обслуживание и ремонт машин и оборудования : учебное пособие / В. Н. Шиловский, А. В. Питухин, В. М. Костюкевич. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 240 с. — ISBN 978-5-8114-3279-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/111896> (дата обращения: 24.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения профессионального модуля :

Интернет ресурсы:

1. Техническая литература [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.tehlit.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
2. Портал нормативно-технической документации [Электронный ресурс].— Режим доступа: <http://www.pntdoc.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
3. Автомобильный транспорт [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.at.asmap.ru>, свободный.
4. <http://www.viamobile.ru/index.php>- библиотека автомобилиста
5. Нормативно-правовые источники: СНиП 2.05.07-91* "Промышленный транспорт" утв. постановлением Госстроя России от 28 ноября 1991 г. N 18 Дата введения 1 июля 1992 г.
6. Автомастер.: <http://amastercar.ru/>
7. Автомобильный портал.: <http://www.driveforce.ru>
8. За рулем online.: <http://www.zr.ru/>
9. . ИКТ Портал «интернет ресурсы» - ict.edu.ru»
- 10.Руководства по ТО и ТР автомобилей: www.viamobile.ru

11. Табель технологического, гаражного оборудования - www.studfiles.ru/preview/1758054/
12. Правила оформления переоборудования автотранспортных средств - <http://voditeliauto.ru/stati/tyuning/chto-sleduet-znat-esli-planirujete-izmenyat-konstrukciyu-avtomobilya.html>

6.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Технология и оборудование ремонта автомобилей: учеб. пособие / А. С. Савич, В.П. Иванов, В. К. Ярошевич,-Минск: Адукацыя І выхаванне, 2009.- 464с. : ил.

6.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее лицензионное программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (апгрейд операционной системы) лицензии: № 44217759, 44667904, 43837216, 44545018, 44545016.
2. Microsoft Office 2007 (пакет офисных приложений Майкрософт) лицензии: № 44217759, 44667904, 43837216, 44545018, 44545016, 44217780.
3. Windows XP Professional (операционная система) лицензии: X10-51730 RU, X11-42168 RU.
4. Adobe Acrobat Reader (просмотр электронных публикаций в формате PDF).
5. Avast – антивирусная программа.
6. ЭПС «Система Гарант» Договор о взаимном сотрудничестве № 2070/У от 06.04.2007, дополнительное соглашение к договору о взаимном сотрудничестве от 09.01.2018 г.
7. Справочная Правовая Система Консультант Плюс Договор № 499/ОПК от 31.12.13 г.
8. ЭПС «Система Гарант» (Договор о взаимном сотрудничестве № 2070/У от 06.04.2007, дополнительное соглашение к договору о взаимном сотрудничестве от 09.01.2018).
9. КОМПАС-3D V17 (система автоматизированного проектирования) (лицензионное соглашение № Ец-10-00007 от 24.09.2016).

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий и др. объектов для проведения учебных занятий	Основное оборудование	Форма использования
1.	Ауд. 152 – Кабинет устройства автомобилей. Кабинет автомобильных эксплуатационных материалов. Кабинет технического обслуживания и ремонта шасси автомобилей. Лаборатория автомобильных эксплуатационных материалов. Разборочно-сборочная мастерская. Лаборатория топлива и смазочных материалов	Специализированная мебель: столы ученические - 14 шт., стол преподавателя - 1 шт., стулья - 28 шт. Технические средства обучения: доска меловая - 1 шт., Учебно-наглядные пособия, лабораторное оборудование по изучению устройства автомобилей; автомобиль тягач седельный Камаз-5410 (макет) - 1 шт.; раздаточная коробка передач автомобиля ГАЗ-66 - 1 шт.; коробка перемены передач автомобиля ЗИЛ - 130; рулевой механизм автомобиля ГАЗ-53 - 1 шт.; коробка передач легкового автомобиля - 1 шт.; передний мост автомобиля ГАЗ - 1 шт.; гидроусилитель руля грузового автомобиля ЗИЛ-130 - 1 шт.; макет тормозной системы грузового автомобиля - 1 шт.; передний ведущий мост автомобиля ГАЗ-66 - 1 шт.; задний мост автомобиля ЗИЛ-130 в сборе с тормозными механизмами - 1 шт.; Двигатель легкового автомобиля в сборе со сцеплением в разрезе - 1 шт.; двигатель ЗИЛ-130 - 1 шт.; радиатор автомобиля ВАЗ в разрезе - 1 шт.; двигатель ЗМЗ-53 - 1 шт.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации).
2.	Ауд. 160 – Кабинет Технического обслуживания и ремонта электрооборудования. Лаборатория электрооборудования автомобилей	Специализированная мебель: столы ученические - 3 шт., стулья - 5 шт. Учебно-наглядные пособия, лабораторное оборудование по изучению электрооборудования автомобилей и тракторов: Стенд СА-1 «Приборы освещения и сигнализации автомобиля ВАЗ-2109»; Стенд СА-2 «Электрооборудование двигателя»; Стенд УКИС-60 – универсальный контрольно-испытательный стенд для проверки приборов электрооборудования; КИС – контрольно-испытательный стенд для проверки генераторов, автомобильные двигатели на стендах для регулировки клапанов, системы электрооборудования и проверки правильности регулировок после пуска – 3 шт.; диагностический стенд «Мотор-тестер 251 А» для диагностики электрооборудования и токсичности выхлопных газов, весы лабораторные ВЛА-200.	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации).
3.	Ауд. 161 Лаборатория автомобильных двигателей.	Специализированная мебель: столы ученические - 12 шт., стулья - 22 шт., стол преподавателя - 2 шт. Технические средства обучения: доска маркерная – 1 шт. Экран на штативе - 1 шт., Учебно-наглядные пособия, лабораторное оборудование по изучению теории ДВС; Двигатель ВАЗ-2111; Двигатель Д-245; Дизель Д-243;	Учебная аудитория для проведения лабораторных и практических занятий

		Двигатель ВАЗ 2106; Стенд обкаточно-тормозной КИ-5540 М; Стенд «Электрооборудование автомобиля «Москвич»» с регулировкой света фар; Стенды обкаточно-тормозные СТЭУ-40-1000 (2 шт.); Стенд обкаточно-тормозной КИ 12118 А; Стенды КИ-22205, СДТА - 2 и КИ - 15711 для регулировки топливных насосов высокого давления, стенд КИ - 3333 для регулировки форсунок.	
4.	Ауд. 267 Лаборатория технологии механизации производства продукции животноводства. Кабинет зоотехнии	– Специализированная мебель: столы ученические - 8 шт., стулья - 16 шт., стол преподавателя - 1 шт., витрина - 2 шт. Технические средства обучения: Доска маркерная 3-х элементная - 1 шт.; Ноутбук Lenovo - 1 шт.; Колонки Defender - 1 шт.; Проектор BenQ - 1 шт.; Экран с эл. приводом. Учебно-наглядные пособия, лабораторное оборудование по изучению технологического оборудования для животноводства; Доильное ведро - 1 шт.; Доильный аппарат "Dematron 50T Classic Pro" - 1 шт.; Доильный аппарат "IQ Constant" - 1 шт.; Доильный аппарат "Мобимилк" - 1 шт.; Блок питания Siemens PLS Power Supply S7-200 - 1 шт.; Доильный прибор в комплекте ApolloQ (подвесная часть) - 1 шт.; Доильный стакан TopFlow в сборе для коз - 1 шт.; Приёмная чаша доильного аппарата - 1 шт.; Пульсатор Stimopuls Apex - 1 шт.; Пульсатор в комплекте - 1 шт.; Стойловое место КРС, с покрытием - 1 шт. Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox 83.x, Opera 72.x, Google Chrome 86.x.	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.
5.	Ауд. 123	Специализированная мебель: Столы ученические - 6 шт., столы компьютерные-15 шт., стулья – 21 шт. Технические средства обучения: 11 персональных компьютеров подключенных к сети "Интернет" и доступом в электронную информационно-образовательную среду ФГБОУ ВО Иркутского ГАУ и электронно-библиотечную систему (электронной библиотеки); сканер CanoScan LIDE 110 - 1 шт., сканер Epson Perfection V 37; Принтер HP Lazer Jet P 2055 - 1 шт.; Принтер HP Lazer Jet M 1132 MFP - 1 шт. Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox 83.x, Opera 72.x, Google Chrome 86.x.	Аудитория для проведения консультационных и самостоятельных занятий; занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения работ).

7. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, выполнения обучающимися индивидуальных заданий и тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения и знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
-Уметь: - визуально и экспериментально определять техническое состояние узлов, агрегатов и механизмов транспортного средства - Подбирать необходимый инструмент и оборудование для проведения работ; - Органолептически оценивать техническое состояние транспортных средств (Т.С.) - применять законодательные акты в отношении модернизации Т.С. - Разрабатывать технические задания на модернизацию Т.С. - Подбирать инструмент и оборудование для проведения работ - подбирать запасные части по VIN номеру Т.С. - подбирать запасные части по артикулам и кодам в соответствии с оригинальным каталогом; - Читать чертежи, схемы и эскизы узлов, механизмов и агрегатов Т.С. - Выполнять чертежи, схемы и эскизы узлов, механизмов и агрегатов Т.С. - подбирать правильный измерительный инструмент; - Определять основные геометрические параметры деталей, узлов и агрегатов; - Определять технические характеристики узлов и агрегатов Т.С. - правильно выявить и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи; - Определить необходимые ресурсы; - Владеть актуальными методами работы; - Оценивать результат и последствия своих действий. - Проводить контроль технического состояния транспортного средства. - Составить технологическую документацию на модернизацию и тюнинг транспортных средств. - Определить взаимозаменяемость узлов и агрегатов транспортных средств. - Производить сравнительную оценку технологического оборудования. - визуально определять техническое состояние	Выполнение и оценка результатов практических занятий. Защита отчетов по практическим работам.

производственного оборудования; Определять наименование и назначение технологического оборудования; Подбирать инструмент и материалы для оценки технического состояния производственного оборудования; Читать чертежи, эскизы и схемы узлов и механизмов технологического оборудования; Обеспечивать технику безопасности при выполнении работ по оценке технического состояния производственного оборудования; Определять потребность в новом технологическом оборудовании; Составлять графики обслуживания производственного оборудования; Подбирать инструмент и материалы для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту производственного оборудования; Разбираться в технической документации на оборудование; Обеспечивать технику безопасности при выполнении работ по техническому обслуживанию производственного оборудования; Настраивать производственное оборудование и производить необходимые регулировки неисправности в механизмах производственного оборудования.	
Знать - конструкционные особенности узлов, агрегатов и деталей транспортных средств Назначение, устройство и принцип работы технологического оборудования для модернизации; Материалы используемые при производстве узлов, агрегатов и деталей Т.С. Неисправности и признаки неисправностей узлов, агрегатов и деталей Т.С. Методики диагностирования узлов, агрегатов и деталей Т.С. Свойства и состав эксплуатационных материалов применяемых в Т.С. Техника безопасности при работе с оборудованием; Факторы, влияющие на степень и скорость износа узлов, агрегатов и механизмов Т.С - назначение, устройство и принцип работы технологического оборудования для модернизации; Основы работы с поисковыми системами во всемирной системе объединённых компьютерных сетей «Internet» ; Законы регулирующие сферу переоборудования Т.С., экологические нормы РФ; Правила оформления документации на транспорте. - классификацию запасных частей; Основные сервисы в сети интернет по подбору запасных частей;	Проверка и оценка самостоятельных работ и конспектов по темам. Оценка результатов тестирования. Оценка устных индивидуальных ответов обучаемых.

Правила черчения, стандартизации и унификации изделий; Правила чтения технической и технологической документации; Правила разработки и оформления документации на учет и хранение запасных частей; Правила чтения электрических схем; Приемов работы в Microsoft Excel, Word, MATLAB и др. программах; Приемов работы в двух- и трёхмерной системах автоматизированного проектирования и черчения «КОМПАС» , «AutoCAD». - требования техники безопасности. Законы РФ регламентирующие производство работ по тюнингу Технические требования к работам Особенности и виды тюнинга. Основные направления тюнинга двигателя. Устройство всех узлов автомобиля. Теорию двигателя Теорию автомобиля. Особенности тюнинга подвески. Технические требования к тюнингу тормозной системы. Требования к тюнингу системы выпуска отработанных газов. Особенности выполнения блокировки для внедорожников - назначение, устройство и характеристики типового технологического оборудования; Признаки и причины неисправностей оборудования его узлов и деталей; Неисправности оборудования его узлов и деталей; Правила безопасного владения инструментом и диагностическим оборудованием; Правила чтения чертежей, эскизов и схем узлов и механизмов технологического оборудования; Методику расчетов при определении потребности в технологическом оборудовании; Технические жидкости, масла и смазки, применяемые в узлах производственного оборудования	
--	--

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Программу составил:


(подпись)

преподаватель первой квалификационной категории В.А. Беломестных
(должность, И.О. Фамилия)

Программа одобрена на заседании предметно-цикловой комиссии технических дисциплин протокол № 7 от «03» марта 2025 г.

Председатель ПЦК



(подпись)

Бирюкова Т.С.

(И.О. Фамилия)