

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Дагестанский государственный аграрный университет
имени М.М. Джамбулатова»
Аграрно-экономический техникум



Утверждаю:
Врио проректора
по учебной работе и ДО
Ш.Ш.Омариев
«30» апреля 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**МДК.03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами
для специальности
среднего профессионального образования**

23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»

Форма обучения – очная, заочная

*Срок получения СПО по ОП – 3 г.10 м - очное обучение
Срок получения СПО по ОП – 4 г.10 м - заочное обучение*

Махачкала 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)
по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО)
23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств»

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный
аграрный университет имени М.М. Джамбулатова» Аграрно-экономический
техникум имени М.Ш. Абueva

Разработчик:

Преподаватель


(подпись)

Закилов М.М.
(инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК
Общепрофессиональных, специальных и экономических дисциплин
«30» апреля 2026 г., протокол №_8

Председатель ПЦК


(подпись)

З.Г. Фаталиев
(инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.03.01. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью ПОП в соответствии с ФГОС по специальности СПО 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, входящей в состав укрупненной группы специальностей 23.00.00 Техника и технология наземного транспорта.

1.2. Место междисциплинарного курса в структуре основной профессиональной образовательной программы: междисциплинарный курс относится к группе профессионального модуля и входит в профессиональный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения междисциплинарного курса:

Целью освоения междисциплинарного курса 03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами является: освоение вида деятельности -Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

В результате изучения междисциплинарного курса обучающийся должен освоить следующие **общие и профессиональные** компетенции, личностные результаты:

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.

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. В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен **знать, уметь**

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и	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	-

	смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		
ОК.02	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	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	-
	информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства	цифровые средства	

	информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач		
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 определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории	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	-

	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		
ОК.04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и	психологические основы деятельности коллектива психологические	-

	команде организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	особенности личности	
ОК.09	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	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	-

	объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые		
	связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы		
ПК 3.1	-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).	-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	-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

-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	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	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
--	--	--

	заводом-изготовителем. -Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий	делопроизводства. -Современные информационные технологии. -Инструкция по охране труда. -Гарантийная политика завода-изготовителя	обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. -Контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. -Разработка предложений / рекомендаций для
	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		повышения качества обслуживания потребителей

	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		
ПК 3.2	-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.	-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	-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

	-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. -Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации. -Осуществлять письменную и устную коммуникацию с	автотранспортных средств. -Классификация потребностей человека. -Основы организации процесса обслуживания потребителей. -Специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и	и компонентов. -Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. -Телефонное информирование
	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	обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Каналы и источники поиска и привлечения потребителей. -Сегментация рынка и типология потребителей (клиентов). -Базовые принципы ведения клиенткой базы. -Основы этикета и деловой коммуникации.	потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях

	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	-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 визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. -Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. -Определять возможность удовлетворения требований	-Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. -Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций. -Определять возможность удовлетворения требований	-Осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -Проверка документации на автотранспортные

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	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	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
и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование,	и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование,	потребителей. -Формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов

соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. -Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. -Применять стандартное и специализированное программное обеспечение	соответствующие технологическому процессу выполняемых работ. -Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства. -Применять стандартное и специализированное программное обеспечение	
--	--	--

Освоение рабочей программы междисциплинарного курса обеспечивает достижение обучающимися личностных результатов:

Личностные результаты	Рабочая программа воспитания	Конкретизация в МДК
ЛР 1	российскую гражданскую идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);	уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);
ЛР 2	гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности;	гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества

ЛР 3	готовность к служению Отечеству, его защите;	
ЛР 4	сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;	осознание своего места в поликультурном мире
ЛР 5	сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;	готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
ЛР 6	толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям;	готовность и способность вести диалог с другими людьми
ЛР 7	навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;	
ЛР 8	нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей;	
ЛР 9	готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному	готовность и способность к образованию, в том

	образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;	числе самообразованию, на протяжении всей жизни;
ЛР 10	эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений;	
ЛР 11	принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков;	
ЛР 12	бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь;	
ЛР 13	осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем;	осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов;
ЛР 14	сформированность экологического мышления, понимания влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; приобретение опыта эколого-направленной деятельности;	
ЛР 15	ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни.	

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы междисциплинарного курса:

Объем образовательной программы - 54 часов.

Самостоятельно 26 часов.

Учебная нагрузка обучающихся всего - 48 часов, в т.числе:

лекции, уроки – 28 часа,

практические занятия - 84 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

2.1. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем ОП	54
Учебная нагрузка обучающихся (всего)	48
в том числе:	
лекции, уроки	26
практические занятия	22
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация в форме <i>дифзачета</i>	

2.2. Содержание и тематическое планирование междисциплинарного курса МДК 03.01. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (лекции, уроки), лабораторные занятия, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения	Коды компетенции	Личностные результаты
1	2	3	4	5	6
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		54			
Тема 1.1.	Содержание учебного материала	2			
Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	"Подготовка предпродажная легковых автомобилей", ОСТ 37.001.082-92. <i>Уважение государственных символов (герб, флаг, гимн)</i>		2	ОК 04 ПК 3.1.	ЛР 1
	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. <i>Уважение государственных символов (герб, флаг, гимн)</i>		2	ОК 03 ПК 3.1.	ЛР 1
	Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;</i>		2	ОК 01 ПК 3.2.	ЛР 5
	Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;</i>		2	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 5
	Проверка работоспособности системы сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;</i>		2	ОК 03 ПК 3.2.	ЛР 5
	Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС. <i>Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни;</i>		2	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 9

	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. <i>Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни;</i>		2	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 9
	Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки АТС. <i>Гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества.</i>		2	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 2
	Регулировочные работы согласно регламента. <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		2	ОК 09 ПК 3.1.	ЛР 6
	Смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС. <i>Осознание своего места в поликультурном мире.</i>		2	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 4
	Практические занятия	2			ЛР 6
	Проверка работоспособности системы освещения АТС согласно технической документации организации-изготовителя. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;</i>		3	ОК 04 ПК 3.1.	ЛР 5
	Проверка работоспособности системы сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;</i>		3	ОК 03 ПК 3.1.	ЛР 5
	Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя. <i>Осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов;</i>		3	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 1
	Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя. <i>Уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);</i>		3	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 6
	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. <i>Уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);</i>		3	ОК 02 ПК 3.1.	ЛР 6

	Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. <i>Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни;</i>		3	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 9
	Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя. <i>Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни;</i>		3	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 9
	Регулировочные работы согласно регламента завода изготовителя. <i>Гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества.</i>		3	ОК 09 ПК3.1.	ЛР 2
	Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки. <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		3	ОК 02 ПК3.3.	ЛР 6
	Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		3	ОК 04 ПК 3.3.	ЛР 6
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Написать доклад. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств, привезенных из КНР.</i>	6			
Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Содержание учебного материала	4			
	Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом. <i>Уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);</i>		2	ОК 03 ПК 3.1.	ЛР 1
	Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. <i>Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни;</i>		2	ОК 01 ПК 3.2.	ЛР 9
	Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом. <i>Гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества.</i>		2	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 2
	Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов. <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		2	ОК 01 ПК 3.2.	ЛР 4

	Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников. <i>Осознание своего места в поликультурном мире.</i>		2	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 2
	«Das WeltAuto» — всемирно известная программа по продаже автомобилей с пробегом. <i>Уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);</i>		2	ОК 01 ПК 3.2.	ЛР 1
	Установка дополнительных принадлежностей (по просьбе покупателя). <i>Уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);</i>		2	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 1
	Практические занятия	2			
	Подготовка к продаже АТС с пробегом. <i>Уважение государственных символов (герб, флаг, гимн).</i>		3	ОК 09 ПК 3.3.	ЛР 1
	Подбор колесных дисков по типу транспортного средства. <i>Уважение государственных символов (герб, флаг, гимн).</i>		3	ОК 09 ПК 3.3.	ЛР 1
	Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов. <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 03 ПК 3.2.	ЛР 4
	Определение целесообразности ремонта. <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 03 ПК 3.2.	ЛР 4
	Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта. <i>Осознание своего места в поликультурном мире.</i>		3	ОК 01 ПК 3.2.	ЛР 4
	Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников. <i>Осознание своего места в поликультурном мире.</i>		3	ОК 01 ПК 3.1.	ЛР 4
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Написать реферат. Отличие предпродажной подготовки новых автотранспортных средств от АТС с пробегом.</i>	4			

Тема 1.3.	Содержание учебного материала 22		
-----------	----------------------------------	--	--

Приемка Автотранспортных средств в ТО и ремонт	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		2	ОК 09 ПК 3.3.	ЛР 5
	Осмотр АТС при приемке. <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		2	ОК 03 ПК 3.2.	ЛР 4
	Осмотр АТС при проведение тестовой поездки. <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		2	ОК 09 ПК 3.3.	ЛР 6
	Проведение прямой приемки АТС. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		2	ОК 03 ПК 3.2.	ЛР 5
	Оценка уровня сложности ремонта. <i>Осознанный выбор будущей профессии.</i>		2	ОК 04 ПК 3.1.	ЛР 1
	Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		2	ОК 03 ПК 3.1.	ЛР 6
	Мониторинг рынка сервиса. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		2	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 5
	Согласование калькуляции услуг и материалов <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		2	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 4
	Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		2	ОК 02 ПК 3.1.	ЛР 6
	Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		2	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 5
	Оснащение поста приемки-выдачи АТС <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		2	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 4
	Практические занятия	8			
	Оформление заказ-наряда на ТО АТС <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		3	ОК 04 ПК 3.1.	ЛР 5

	Оформление заказ-наряда на ремонт АТС <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 03 ПК 3.1.	ЛР 4
	Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		3	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 6
	Оценка уровня сложности ремонта. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		3	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 5
	Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 02 ПК 3.1.	ЛР 4
	<i>поликультурном мире</i>				
	Проведение кругового осмотра АТС при приемке <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		3	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 6
	Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		3	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 5
	Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 09 ПК3.1.	ЛР 4
	Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		3	ОК 02 ПК3.3.	ЛР 6
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Написать реферат. Отличие оригинальных з/ч и материалов от их реплик.</i>	4			
Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Содержание учебного материала	6			
	Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		2	ОК 04 ПК 3.1.	ЛР 5
	Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта		2	ОК 03 ПК	ЛР 4

	<i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>			3.1.	
	Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		2	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 6
	Практические занятия 6				
	Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		3	ОК 04 ПК 3.1.	ЛР 5
	Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 03 ПК 3.1.	ЛР 4
	Послесервисный опрос клиента <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		3	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 6
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Написать реферат. Порядок выдачи АТС клиенту.</i>	4			
Тема 1.5 Законодательств о в сфере сервиса	Содержание учебного материала	6			
	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. <i>Готовность и способность к самостоятельной,</i>		2	ОК 04 ПК 3.1.	ЛР 5
АТС	<i>творческой и ответственной деятельности.</i>				
	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		2	ОК 03 ПК 3.1.	ЛР 4
	Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		2	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 6
	Практические занятия 14				
	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС		3	ОК 04 ПК	ЛР 5

	<i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>			3.1.	
	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 03 ПК 3.1.	ЛР 4
	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС <i>Осознанный выбор будущей профессии.</i>		3	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 1
	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		3	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 5
	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 02 ПК 3.1.	ЛР 4
	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		3	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 6
	Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		3	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 5
	Самостоятельная работа обучающихся Доклад. Прецеденты использования Законодательство в сфере сервиса АТС.	4			
Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса.	Содержание учебного материала 16				
	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		2	ОК 04 ПК 3.1.	ЛР 5
	Этические нормы поведения сотрудников сервиса <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		2	ОК 03 ПК 3.1.	ЛР 4
	Этические нормы поведения группы клиентов <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		2	ОК 01 ПК 3.3.	ЛР 6
	Система учета и записи клиентов для проведения ремонта обслуживания АТС <i>Готовность и способность к</i>		2	ОК 02 ПК 3.3.	ЛР 5

	самостоятельной, творческой и			
	ответственной деятельности.			
	Система учета и записи клиентов для проведения сервиса обслуживания АТС <i>Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию.</i>		2	ОК 02 ПК 3.1. ЛР 9
	Ведение базы потребителей АТС <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		2	ОК 04 ПК 3.2. ЛР 6
	Подготовка к визиту клиента <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		2	ОК 04 ПК 3.2. ЛР 5
	Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента. <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		2	ОК 09 ПК3.1. ЛР 4
	Практические занятия	14		
	Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		3	ОК 04 ПК 3.1. ЛР 5
	Этические нормы поведения сотрудников сервиса <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 03 ПК 3.1. ЛР 4
	Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		3	ОК 01 ПК 3.3. ЛР 6
	Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений <i>Осознанный выбор будущей профессии.</i>		3	ОК 02 ПК 3.3. ЛР 1
	Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций <i>Осознание своего места в поликультурном мире</i>		3	ОК 02 ПК 3.1. ЛР 4
	Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации <i>Готовность и способность вести диалог с другими людьми.</i>		3	ОК 04 ПК 3.2. ЛР 6

	Ведение базы потребителей АТС <i>Готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности.</i>		3	ОК 04 ПК 3.2.	ЛР 5
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Доклад. Описать регламент взаимодействия с клиентами.</i>	4			

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1.- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2.- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация междисциплинарного курса требует наличия учебного кабинета «Правового обеспечения профессиональной деятельности»; Оборудование учебного кабинета Правового обеспечения профессиональной деятельности:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места обучающихся;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия. Технические средства обучения:
- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Бачурин А.А., Спирин И.В., Ходош М.С., Самосина М.И. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте: учебник для СПО. 4-е изд, испр. - Москва: Академия, 2021. – 288 с.
2. Туревский И.С. Экономика отрасли (автомобильный транспорт): учебник. - М.: Инфра-М, 2019.- (Среднее профессиональное образование).

Дополнительная литература:

3. Власов В.М. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта: учебное пособие для студентов СПО. – Академия, 2018.
4. Епифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта/Л.И. Епифанов Е.А. Епифанова. – М.: Инфра-М, 2019.

3.3. Организация образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым методическим материалом, информационным и программным обеспечением.

Консультации проводятся в групповых и индивидуальных формах. Помещение для самостоятельной работы обучающихся должно быть оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду колледжа.

В случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий допускается применение специально оборудованных помещений, позволяющих обучающимся осваивать ОК и ПК.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками колледжа. Преподаватель должен иметь высшее образование. Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональных стандартах.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации

образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное

образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме

стажировки в организациях, направление деятельности которых

соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

Контроль и оценка результатов освоения междисциплинарного курса осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий. Текущая аттестация проводится в соответствии с ФОСом междисциплинарного курса. Промежуточная аттестации проходит в 8 семестре в форме *дифзачета*.

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 3.1	Выполнение работ по взаимодействию с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 3.2	Выполнение работ по консультированию потребителей в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ПК 3.3	Выполнение работ по приемке и обработке рекламаций от потребителей	
ОК 01	Использование оптимальных способов решения задач по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 02	Использование различных источников при осуществлении поиска и анализа необходимой информации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
ОК 3	Демонстрация ответственности за принятые решения, обоснованность самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 04	Взаимодействию с руководством в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
ОК 09	Эффективное использование и применение	

	технологической документации по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	
--	--	--