


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



Утверждаю:

Первый проректор

 М.Д. Мукайлов

«24» апреля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПП.03.00 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по
техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их
компонентов**

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

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.

Разработчик:

преподаватель АЭТ



(подпись)

З.Г. Фаталиев

(инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Общепрофессиональных, специальных и экономических дисциплин

«14» апреля 2025 г., протокол № 8

Председатель ПЦК



(подпись)

З.Г. Фаталиев

(инициалы, фамилия)

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы производственной практики
2. Структура и содержание производственной практики
3. Условия реализации производственной практики
4. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики

1. Общая характеристика рабочей программы производственной практики

Производственная практика направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования.

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен освоить основной вид деятельности Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1. Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 07	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 08	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 09	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов
ПК 3.1.	Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
ПК 3.2	Использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы

	организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
ПК 3.3	Проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.

1.3. В результате освоения производственной практики обучающийся должен:

Иметь практический опыт	выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту бытовой диагностики и контроля технического состояния бытовой техники
Уметь	использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями. Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах. Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам услуги, определенных заводом-изготовителем. Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей. Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и автотранспортных средств и их компонентов
Знать	технику продаж товара (услуги), основы сервисной деятельности, основы организации процесса обслуживания потребителей, этику делового общения, правила и инструменты эффективной коммуникации, методику выявления потребностей человека (потребителя); стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. 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.

1.4. Количество часов, отводимое на производственную практику
Всего часов 108

2. Структура и содержание производственной практики

Разделы (этапы) производственной практики	Виды работ	Объем в часах
ПМ.03. Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов		108
Виды работ		
1. Проверка исправности и работоспособности АТС в соответствии с требованиями, установленными заводом-изготовителем		10
2. Проверка соответствия АТС технической и сопроводительной документации		10
3. Приведение АТС в товарный вид		12
4. Установка дополнительного оборудования		12
5. Удаление элементов консервации с АТС		12
6. Заполнение заказ-наряда на ТО и ремонт АТС		14
7. Осмотр АТС при приемке в ТО и ремонт		14
8. Работа с клиентами при приемке АТС в ТО и ремонт.		12
9. Согласование работ по ТО и ремонту АТС с клиентом.		2
10.Итоговое занятие. Дифференцированный зачет		
Всего		108

3. Условия реализации программы производственной практики

3.1. Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями. В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики

Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательного учреждения имеет печатные, электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

3.1.1. Основные печатные и/или электронные издания

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. Виноградов В.М. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие / В.М. Виноградов. – Москва: Академия, 2021. – 432 с.

3. Гладов Г.И. Устройство автомобилей: учебник / Г.И. Гладов, А.М. Петренко. – Москва: Академия, 2020. – 352 с.

4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. – Москва: Академия, 2021. – 560 с.

5. Стуканов В.А. Основы теории автомобильных двигателей/В.А. Стуканов. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.

6. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.А. Пузряков, А.Ф. Пузряков, А.В. Олейник, М.Е. Ставорский. – Москва: Инфра-М, 2021. – 346 с.

7. Туревский И.С. Электрооборудование автомобилей /И.С. Туревский. – Москва: Форум, 2021. – 368 с.

8. Туревский И.С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность. – Москва: Форум, 2021. – 191 с.

9. Виноградов В.М. «Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей» - М, Академа, 2023.
<https://znanium.com/catalog/document?id=421522>

10. Набоких В.А. «Датчики автомобильных систем управления и диагностического оборудования: учебное пособие» – Москва, Форум: ИНФРА-М, 2021 г. <https://znanium.com/catalog/product/1248675>

11. Родин А.В. «Электрооборудование и ЭСУД бюджетных легковых автомобилей»: Практическое пособие - М.: СОЛОН-Пр., 2021. - 112 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=159691>

12. Стуканов В.А., Леонтьев К.Н. Устройство автомобилей: Учебное пособие / -М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 496 с.: 70x100 1/16.
<http://znanium.com/catalog/product/1010660>

13. Стуканов В.А. «Сервисное обслуживание автомобильного транспорта»: учеб. пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 207 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=415766>

14. Стуканов В.А. «Автомобильные эксплуатационные материалы».

Лабораторный практикум : учеб. пособие — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021 г. — 304 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=362125>

15. Туревский И.С. «Электрооборудование автомобилей»: учебное пособие — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. — 368 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=398070>

3.1.2. Дополнительные источники

1. Елифанов Л.И. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта / Л.И. Елифанов, Е.А. Елифанова. — Москва: Инфра-М, 2014. — 352 с.

2. Кузнецов А.С. «Техническое обслуживание и ремонт автомобиля». Учебник. В двух частях. М.: Академия — 2018.

3. Приходько В.М. Автомобильный справочник — Москва: Машиностроение, 2013.

4. Смирнов Ю.А. Автомобильная электроника и электрооборудование. Диагностика: учебное пособие для СПО / Ю.А. Смирнов, В.А. Детисов. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. 324 с.

5. Шатров М.Г. Двигатели внутреннего сгорания /М.Г. Шатров. — Москва: Высшая школа, 2015. — 400 с.

4. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Критерии оценки	Методы оценки
1	2	3
ПК 3.1. Планировать процесс взаимодействия с потребителями всех этапах оказания услуги техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.	Уметь использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями, формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах, проводить прием – выдачу потребителям авто-транспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем	Экспертное наблюдение при выполнении решения ситуационных задач
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.	Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. Выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	Экспертное наблюдение при выполнении решения ситуационных задач
ПК 3.3 Проводить визуальный инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.	Знать стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных;	Экспертное наблюдение при выполнении решения ситуационных задач
ОК.01 Выбирать способы	уметь выбирать способы	Экспертное наблюдение

решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	при выполнении решении ситуационных задач
ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Применять современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуационных задач
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности	Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в сфере, использовать знания по правовой и финансовой в различных жизненных	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуационных задач
ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуац. задач
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать устную и письменную коммуникацию на языке Российской Федерации с учетом особенностей культурного контекста	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуационных задач
ОК.06 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Составлять документацию по сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуационных задач
ОК.07 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Уметь пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуационных задач
ОК.08 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выявлять способы решения профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуационных задач
ОК.09 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные	Применять современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения	Экспертное наблюдение при выполнении решении ситуационных задач

технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	профессиональной	
---	------------------	--