


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



Утверждаю:

Первый проректор

 М.Д. Мукайлов

«24» апреля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**УП.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. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и место учебной практики в структуре образовательной программы:

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и реализуется в профессиональном цикле

Цели и задачи учебной практики:

Цель учебной практики: Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального профессионального практического опыта в рамках модуля ППССЗ по основному виду профессиональной деятельности «взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов».

Задачи учебной практики:

закрепить и расширить знания, полученные обучающимися в процессе теоретического обучения;

развить общие и профессиональные компетенций,

приобрести необходимые умения, навыки и первичный практический опыт работы по изучаемой специальности

Код ОК, ПК	Наименование результата освоения практики
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.

1.2. Планируемые результаты освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по виду деятельности, предусмотренным ФГОС СПО обучающихся должен овладеть навыками/сформировать умения:

Наименование вида деятельности	Навыки / умения
Взаимодействие с потребителями в	Навыки: -определение потребностей потребителей в продукции, сопутствующих

<p>процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p>товарах (услугах), реализуемых организацией.</p> <ul style="list-style-type: none"> -сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -оформление документов, сопровождающих процесс оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -обеспечение выполнения договорных обязательств. -проведение итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. -консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. -взаимодействие с работниками организации, выполняющими работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, в процессе оказания услуги. -контроль степени удовлетворенности потребителей качеством обслуживания. -разработка предложений / рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей. -сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов. -осуществление предварительной записи потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов. -консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя. -телефонное информирование потребителей о проводимых организацией сервисных компаниях и специальных акциях; -осмотр автотранспортных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов. -проверка документации на автотранспортные средства или их компоненты на соответствие условиям гарантии на товары или выполненные работы. -осуществление контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными средствами и его компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей. -формализация и согласование предварительного решения по обоснованности рекламации потребителей с представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов. <p>Умения:</p>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> -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) -определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации
--	--

-выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять 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

-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

-организовывать работу коллектива и команды

-взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

-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.

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план учебной практики в рамках ПМ.03

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

Код ПК, ОК,	Виды работ	Наименования разделов, тем учебной практики	Количество часов практической подготовки
1	2	3	4
ПК 3.1, ОК 01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.09	Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами		72
	1. Подготовка автомобиля к продаже путем проведения УМР. 2. Проведение крепежных работ при предпродажной подготовке Заполнение отчетной документации. 3. Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя. Заполнение отчетной документации. 4. Выполнение кругового осмотра АТС при различных видах приемки. Заполнение отчетной документации. 5. Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС.	Тема 1.1 Выполнение УМР при подготовке к продаже.	8
		Тема 1.2 Выполнение слесарных работ на АТС	16
		Тема 1.3 Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	8
		Тема 1.4 Круговой осмотр АТС.	8
		Тема 1.5 Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	16
ПК 3.2 ПК 3.3 ОК. 01, ОК.02, ОК.03, ОК. 04, ОК. 09	Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками автотранспортных средств		16
	1. Выполнение работ по поиску и сравнению с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	2.1 Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	8
	2. Работа с каталогами по подбору з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	2.2 Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	6
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2
	Итого		72

2.2. Содержание учебной практики в рамках освоения ПМ.03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Наименование тем учебной практики	Содержание учебных занятий (виды работ)	Количество часов практической подготовки	Освоенные ПК и ОК
1	2	3	
Раздел 1. Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами			
Тема 1.1 Выполнение УМР при подготовке к продаже.	Подбор средств и расходных материалов для УМР. Подбор и настройка оборудования для УМР. Проведение УМР в соответствии с технологией работ и типом АТС.	8	ПК 3.1, ОК 01, ОК 09
Тема 1.2 Выполнение слесарных работ на АТС	Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	16	ПК 3.1, ОК 09
Тема 1.3 Проверка комплектности АТС в соответствии с документацией завода-изготовителя.	Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя.	8	ПК 3.1, ПК 3.2, ОК01, ОК09
Тема 1.4 Круговой осмотр АТС.	Выполнение кругового осмотра АТС.	8	ПК 3.2, ОК04, ОК09
Тема 1.5 Демонтаж-монтаж дополнительного оборудования на АТС	Установка ММС в штатное место. Демонтаж газобаллонного оборудования. Установка камеры заднего вида.	16	ПК 3.2, ПК 3.3 ОК 04, ОК 09
Раздел 2. Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств			
2.1 Поиск и сравнение с документацией производителя комплектации и номеров агрегатов АТС	Проверка соответствия номеров агрегатов марке и модели АТС.	8	ПК 3.3, ОК 04, ОК 09
2.2 Подбор з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС	Подбор по каталогам необходимых для ТО и ремонта АТС з/ч и материалов соответствующих марке и модели АТС.	6	ПК 3.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 09,
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2	
Итого		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Учебная практика реализуется в учебном кабинете «Организации сервисного обслуживания» и мастерской «Технического обслуживания автомобилей», оснащенных необходимым оборудованием, инструментами, расходными материалами, обеспечивающими выполнение всех видов работ, определенных содержанием программы профессионального модуля, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Кабинет «Организации сервисного обслуживания» оснащен:

№	Наименование оборудования Техническое описание	
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Столы двухместные не регулируемые, стулья не регулируемые или регулируемые по высоте
2	доска учебная	Доска меловая с лотком для мела, магнитная доска, маркерная - для визуального сопровождения материала
3	дидактические пособия	Раздаточные материалы для выполнения практических, контрольных работ
5	видеофильмы по различным темам	Видео по теме: «Организация сервисного обслуживания на АТП»
6	рабочее место преподавателя	Стол с выдвижными ящиками для хранения книг, тетрадей письменных принадлежностей; стул, не регулируемый по высоте, трибуна-стойка, ноутбук с программным обеспечением для использования в образовательном процессе информационных технологий
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	Мультимедийная система визуализации с программным обеспечением	CANON
2	Многофункциональное печатающее устройство	МФУ «НР»
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	дидактические пособия	Оборудование для проведения ЛПР
2	Электронные средства обучения	Презентации, видеоуроки
3	Комплект учебно-методических материалов для обучающихся и преподавателя	УМК по дисциплине (в т.ч. размещённая на сайте преподавателя) Раздаточные учебные материалы

Мастерская «Технического обслуживания автомобилей», оснащена:

№ Наименование оборудования Техническое описание		
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	посадочные места по	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	количеству обучающихся	
3	доска учебная	Меловая, маркерная, электронная

	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный компьютер
II Технические средства		
Основное оборудование для постов		
1	уборочно-моечный	автомойка с пеногенератором, пылесос, расходные материалы для мойки автомобилей, микрофибра, пылесосы.
2	диагностический	подъемник 4-х стоечный гидравлический, диагностический сканер «Сканматик-2», ноутбук, приставка-осциллограф, автотестеры, компрессометр, газоанализатор, пускозарядное устройство, вилка нагрузочная, лампа ультрафиолетовая, установка-автомат для заправки автомобильных кондиционеров, термометр, тележка инструментальная (пневмоотбойник, универсальный набор инструмента, набор ключей-шестигранников, набор ключей-торкс, ключи динамометрические, набор отверток, молотков, плоскогубцев, кусачек, выколоток)
3	слесарно-механический	автомобили ВАЗ 21310, УАЗ 31519, подъемник 4-х стоечный гидравлический, верстаки, станок шиномонтажный, станок балансировочный, вулканизатор, компрессор, тележка инструментальная (пневмоотбойник, универсальный набор инструмента, набор ключей-шестигранников, набор ключей-торкс, ключи динамометрические, набор отверток, молотков, плоскогубцев, кусачек, выколоток), стенд для регулировки света фар, набор контрольно-измерительного инструмента, комплект съемников, оборудование для замены эксплуатационных жидкостей
4	кузовной	тележка инструментальная (пневмоотбойник, универсальный набор инструмента, набор накидных рожковых ключей, набор ключей-шестигранников, набор ключей-торкс, ключи динамометрические, набор отверток, молотков, плоскогубцев, кусачек, выколоток), аппарат точечной сварки (полуавтомат), сварочный инвертор, эксцентриковая шлифмашина, полировальная шлифмашина, пневматическая УШМ, ручной пресс, набор для удаления вмятин без покраски, толщинометр покрытий, рубанки рихтовочные, наборы инструментов
5	окрасочный	Микс-машина (электрическая дрель с насадками) эксцентриковая шлифмашина, полировальная шлифмашина, пневматическая УШМ,
		краскопульты, расходные материалы для подготовки и окраски автомобиля, окрасочная камера, краскопульт профессиональный.
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	дидактические пособия Макеты КПП, двигателей	

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Виноградов, В. М., Ремонт автомобилей : учебник / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. — Москва : КноРус, 2024. — 283 с. — ISBN 978-5-406-12590-8. — URL: <https://book.ru/book/951810>
2. Пехальский, И. А., Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебник / И. А. Пехальский, А. Ю. Измайлов, А. С. Амиров, А. П. Пехальский. — Москва : КноРус, 2025. — 308 с. — ISBN 978-5-406-14555 — URL: <https://book.ru/book/957493>
3. Виноградов, В. М., Техническое обслуживание и ремонт автомобильных двигателей : учебник / В. М. Виноградов, О. В. Храмцова. — Москва : КноРус, 2024. — 264 с. — ISBN 978-5-406-12905-0. — URL: <https://book.ru/book/95292>
4. Пузанков А.Г. Автомобили: Устройство автотранспортных средств / А.Г. Пузанков. — Москва: Академия, 2021. — 560 с

Дополнительные источники:

1. Двигатели автотракторной техники : учебник / М. Г. Шатров, И. В. Алексеев, А. Ю. Дунин [и др.] ; под ред. М. Г. Шатрова. — Москва : КноРус, 2024. — 400 с. — ISBN 978-5-406-12755-1. — URL: <https://book.ru/book/952432>

Интернет-ресурсы:

1. Организация сервиса на транспорте.
<https://lib.madi.ru/fel/fel1/fel20E539.pdf>
2. Организация сервиса легкового автомобиля
<https://znanium.ru/catalog/document?id=430382>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики.

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики представляет собой: ежедневный контроль посещаемости практики (с отметкой в журнале и в дневнике практики), наблюдение за выполнением видов работ на практике и контроль их качества, контроль сбора материала для отчета по практике в соответствии с рабочей программой учебной практики и выполняемыми видами работ.

Промежуточная аттестация по учебной практике - дифференцированный зачет.

Результатами прохождения учебной практики и объектами оценки являются умения, приобретенный первоначальный практический опыт, ПК, ОК. При прохождении учебной результаты обучения по ПМ осваиваются как полностью (все умения, практический опыт, ПК, ОК)

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВД)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Умения:</p> <p>-Планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>-Формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Проводить потребителям презентацию товаров и услуг</p>	<p>Соблюдение последовательности процесса взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>Грамотное использование клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями.</p> <p>-Правильный подход к формированию положительного впечатления о специалисте, организации, бренде и продуктах и услугах (создание репутации).</p> <p>-Демонстрация знаний при проведении презентаций</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>Дифференцированный зачет</p>
<p>организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-Обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому</p>	<p>потребителям товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей.</p> <p>-Соблюдение мер обеспечения безопасности потребителей в процессе оказания услуги по</p>	

<p>обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>-Проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>-Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p>	<p>техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ.</p> <p>-Применяет правильный алгоритм действий при приеме– выдаче потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом-изготовителем.</p> <p>-Умеет уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств. Проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей.</p> <p>-Владеет и может применять техники ведения деловых переговоров.</p> <p>-Умеет разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>-Владеет и может применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда.</p> <p>- Понимает суть и может обеспечивать конфиденциальность полученной информации.</p>	
<p>-Организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>-Пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>-Осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p>	<p>-Умеет организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации.</p> <p>-Читает, понимает, анализирует и умеет пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств.</p> <p>-Умеет 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</p>	

<p>-Использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>-Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</p> <p>-Корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</p> <p>-Осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</p> <p>-Находить и использовать открытые источники информации</p>	<p>компонентов</p> <p>-Может использовать специальное программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Правильно обрабатывает входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей.</p> <p>-Умеет пользоваться персональным компьютером и офисной техникой.</p> <p>-Может корректно вести и актуализировать базу данных потребителей-клиентов организации.</p> <p>-Осуществляет письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации.</p> <p>-Находит и использует открытые источники</p>	
<p>для расширения клиентской базы организации</p> <p>-На доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-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.</p> <p>-Работать с рекламациями потребителей.</p> <p>-Осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации.</p> <p>-Проводить визуальный и инструментальный осмотр</p>	<p>информации для расширения клиентской базы организации.</p> <p>-На доступном языке проводит консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Может 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.</p> <p>-Эффективно работает с рекламациями потребителей.</p> <p>-Обладает умениями осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации</p> <p>-Умеет правильно проводить визуальный и</p>	

<p>автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>-Пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту</p>	<p>инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Осуществляет в соответствии с установленным порядком взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций.</p> <p>-Может определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Анализирует изученную документацию, выявляет и идентифицирует отклонения в оформлении гарантийных документов.</p> <p>-Может пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому</p>	
<p>автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>-Применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>	<p>обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.</p> <p>-Подбирает и применяет контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ.</p> <p>-Может проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства.</p> <p>- Умеет применять стандартное и специализированное программное обеспечение</p>	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

Результаты	Основные показатели оценки	Формы и методы
------------	----------------------------	----------------

(освоенные общие компетенции;)	результата	контроля и оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбор способов решения задач с элементами проектирования на основе опыта и знаний технологического или методического характера Планирование решения задач, коррекция деятельности с учетом промежуточных результатов	Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Подготовка вопросов к тексту; учебно- исследовательская работа, представление результатов исследования в форме текстов, оформление выводов	Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	Владеет навыками самоорганизации и применяет их на практике. Демонстрирует умение планировать свою деятельность, карьерный рост.	Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ
предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеет методами и составляет программу саморазвития, самообразования, обосновывает свой выбор, опираясь на смежные профессии и ситуацию	Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Внесение вклада в общее дело. Демонстрирует способность и готовность к сотрудничеству. Общается по телефону в соответствии с этическими нормами, выполняет письменные и устные рекомендации руководства, способен к эмпатии, организует коллективное обсуждение рабочей ситуации, участвует в дискуссии на личностно профессионально значимые темы	Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Устное и письменное представление информации с учетом контекста общения с использованием иноязычных словарей и справочников, в том числе информационно- справочных систем в электронной форме.	Текущий контроль: Экспертное наблюдение за выполнением работ Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет